

Die approbierte Originalversion dieser Diplom-/Masterarbeit ist an der Hauptbibliothek der Technischen Universität Wien aufgestellt (<http://www.ub.tuwien.ac.at>).

The approved original version of this diploma or master thesis is available at the main library of the Vienna University of Technology (<http://www.ub.tuwien.ac.at/englweb/>).

**Professional MBA**

**Facility Management**



**CONTINUING  
EDUCATION  
CENTER**

# **Qualitätsmesssysteme für Reinigungs- und Pflegedienste**

**Master Thesis zur Erlangung des akademischen Grades  
„Master of Business Administration“**

**eingereicht bei  
Dipl. Ing. Dr. Horst Pichlmüller**

**Alfred Kleedorfer  
07 27 866**

**Traunfeld, 30. März 2010**

## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Kleedorfer Alfred**, versichere hiermit

1. dass ich die vorliegende Master These, "Qualitätsmesssysteme für Reinigungs- und Pflegedienste", 119 Seiten, gebunden, selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe, und
2. dass ich diese Master These bisher weder im Inland noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Wien, 30.März 2010

Alfred Kleedorfer

## **Vorwort und Motivation**

Aus meiner über 20 jährigen Praxis als Nutzervertreter und Consulent für Facility Management ist das Thema Reinigungs- und Pflegedienste in Büro- und Geschäftsimmobilien ein immer währendes Betriebskostenthema.

An zweiter Stelle folgt jedoch schon die Unzufriedenheit der Auftraggeber und Nutzer in der Qualität der erbrachten Reinigungs- und Pflegedienste sprich Unterhalts- und Grundreinigung. Seitens der Nutzer wird immer wieder kritisiert, dass die Messung der Qualität nur mit vielen Diskussionen mit dem Auftragnehmer und geeignete Messverfahren umständlich und mit viel Zeit für die Kontrolle verbunden ist.

Ich berate einige namhafte Kunden zu dem Thema Reinigungs- und Pflegedienste, führe Ausschreibungen durch. Daher beschäftigt mich dieses Thema sehr und ist die Ursache für meine Motivation, mich mit diesem Thema wissenschaftlich auseinander zu setzen.

## **Dankesworte**

Der universitäre Lehrgang war für mich persönlich eine Herausforderung und Weiterentwicklung meines Horizonts in vielen Bereichen des Facility Management. Ich möchte mich auf diesem Wege beim Lehrgangsleiter Univ.-Prof. Dr. Alexander Redlein und Dipl. Ing. Johannes Bocksteffl bedanken, dass beide Herren mir die Möglichkeit geschaffen haben diesen Lehrgang zu besuchen.

Ebenso möchte ich mich bei den Vortragenden und allen Mitwirkenden der TU-Wien bedanken. Ein großes Dankeschön an meinen Betreuer Dipl. Ing. Dr. Horst Pichlmüller, welcher mich inhaltlich und planvoll unterstützt hat.

Meiner lieben Familie, vor allem meiner Frau Andrea, bin ich für Ihr Verständnis, Entbehrungen und Rücksichtnahme sehr dankbar!

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>VI</b>
<b>1.0 Ausgangssituation und Problemstellung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Ausgangssituation .....	1
1.1.1 Umsätze in der Reinigungsbranche .....	1
1.1.2 Auswirkungen auf die Betriebskosten .....	3
1.2 Problemstellung.....	5
1.3 Zielsetzung der Masterthese .....	6
1.4 Methodik .....	6
<b>2.0 Grundlagen Reinigung- und Pflegedienste</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1 Normen und Richtlinien</b> .....	<b>8</b>
2.1.1 FM Normen und Richtlinien allgemein .....	8
2.1.2 Normen und Richtlinien für Reinigungs- und Pflegedienste .....	9
<b>2.2 Darstellungen und Begriffe der Reinigungs- u. Pflegedienste</b> .....	<b>13</b>
2.2.1 Begriff der Grundreinigung .....	13
2.2.2 Begriff der Pflegefilm/Zwischenreinigung .....	13
2.2.3 Begriff der Trockengrundreinigung.....	13
2.2.4 Begriff der Intensivreinigung.....	14
2.2.5 Begriff der Sonderreinigung .....	14
2.2.6 Begriff der Unterhaltsreinigung .....	14
<b>2.3 Formen der Reinigungs- u. Pflegedienste</b> .....	<b>14</b>
2.3.1 Die leistungsorientierte Reinigung .....	14
2.3.2 Die ergebnisorientierte Reinigung.....	17
<b>3.0 Qualitätsmesssysteme</b> .....	<b>19</b>
<b>3.1 Arten der Qualitätsmesssysteme</b> .....	<b>19</b>
3.1.1 QMS Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger Handwerks .....	19
3.1.2 VSR System (Niederlande) .....	19
3.1.3 QMS Dänisches System .....	19
3.1.4 QMS CTIP System (Frankreich) .....	19
3.1.5 QMS FIGR System (Deutschland) .....	19
3.1.6 QMS DOQM System (Deutschland) .....	19

<b>3.2 Systembeschreibung des Qualitätsmesssysteme vom Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger Handwerks (BIV), Deutschland .....</b>	<b>29</b>
3.2.1 Theoretischer Ablauf des BIV-System .....	30
3.2.1.1 Prüfungsinhalt und -Zeitpunkt .....	30
3.2.1.2 Anwendung vor Vertragsbeginn bzw. bei Einführung des QMS .....	31
3.2.1.2.1 Einordnung des Gebäudezustands in eines der Qualitätsniveaus ...	31
3.2.1.2.2 Kontrolle zum Zeitpunkt der Übergabe .....	31
3.2.1.2.3 Abstimmung über nicht zu reinigenden Objekte .....	31
3.2.1.2.4 Festlegung des Umfangs der Anwendung objektiver Messmethoden während des laufenden Vertrages .....	31
3.2.1.3 Qualitätsniveaus .....	31
3.2.1.4 Begriffsdefinitionen .....	32
3.2.1.4.1 Definitionen der Verschmutzungsarten .....	32
3.2.1.4.2 Für alle Verschmutzungsarten gilt .....	33
3.2.1.4.3 Definition der Raumkomponenten .....	34
3.2.1.4.4 Definition der Qualitätsniveaus .....	36
3.2.1.5 Voraussetzungen zur Anwendung des Qualitätsmesssystems .....	37
3.2.1.5.1 Allgemeine Voraussetzungen .....	37
3.2.1.5.2 Zuordnung Qualitätsniveaus .....	37
3.2.1.5.3 Varianten von Qualitätsniveaus .....	40
3.2.1.5.4 Festlegung der Stichproben für Prüfungen .....	40
3.2.1.6 Messung - Durchführung der Prüfung - Beurteilung .....	41
3.2.1.6.1 Ablauf der Prüfung .....	41
3.2.1.6.2 Ablauf der Bestandsaufnahme .....	42
3.2.1.6.3 Beispiel eines Auswertungsvorgangs .....	43
3.2.1.7 Empfehlungen zur Prüfungshäufigkeit .....	49
3.2.1.8 Auswertung/Konsequenzen nicht bestandener Prüfungen .....	49
<b>3.3 Best- Practise- Beispiel: Einsatz eines QMS in einer Leistungsorientierten Ausschreibung .....</b>	<b>52</b>
3.3.1 Exkurs SLA .....	53
3.3.2 Beschreibung des Best- Practise- Beispiels .....	59
3.3.2.1 Prüfungsinhalt und Zeitpunkt .....	59
3.3.2.2 Anwendung während des laufenden Vertrages .....	60
3.3.2.2.1 Begriffsdefinitionen .....	60
3.3.2.2.2 Definition der Verschmutzungsarten .....	60
3.3.2.2.3 Kumulative Verschmutzung .....	60
3.3.2.3 Voraussetzungen zur Anwendung des QMS-Systems .....	62
3.3.2.3.1 Allgemeine Voraussetzungen .....	62
3.3.2.3.2 Vereinbarte Qualitätsniveaus .....	62
3.3.2.3.3 Messung der Qualität .....	62

3.3.2.3.4 Stichproben .....	63
3.3.2.3.5 Ablauf der Prüfung .....	63
3.3.2.4 Messung / Durchführung der Prüfung / Beurteilung .....	65
3.3.2.4.1 Ablauf der Prüfung .....	65
3.3.2.5 Prüfungshäufigkeit .....	66
3.3.2.6 Auswertung/Konsequenzen nicht bestandener Prüfungen .....	66
3.3.2.7 Service Level Agreement -> Definition .....	66
3.3.2.7.1 SLA aus bestandenen und nicht bestandenen Prüfungen .....	68
3.3.2.8 Beispiel eines Auswertungsvorgangs .....	69
<b>4.0 Ergebnissorientierte vs. Leistungsorientierte Ausschreibung .....</b>	<b>74</b>
<b>4.1 Erkenntnisse zum methodischen Vorgehen .....</b>	<b>74</b>
<b>4.2 Resultate .....</b>	<b>74</b>
4.2.1 Durchführung einer Umfrage .....	74
4.2.1.1 Fragestellungen, Antworten, .....	75
4.2.1.2 Ergebnisse der Umfrage .....	75
4.2.2 Vor- und Nachteile der ergebnisorientierten Reinigung .....	79
4.2.3 Leistungsorientierte vs. ergebnisorientierte Ausschreibung, Vor- und Nachteile, welche wird zukünftig eine Rolle spielen .....	80
4.2.4 Wie verhält sich das QMS wenn der Auftraggeber eine leistungsorientierte Ausschreibung möchte? .....	81
4.2.5 Wie wichtig sind SLA´s und wie werden diese definiert? .....	82
4.2.6 Wie wirkt sich die leistungsorientierte vs. ergebnisorientierte Reinigungs- und Pflegedienste auf die Betriebskosten aus? .....	83
4.2.7 Ist eine Qualitätserhöhung durch die ergebnisorientierte Reinigung möglich? .....	83
<b>5.0 Schlussfolgerungen .....</b>	<b>87</b>
<b>5.1 Zukünftige Entwicklung der Qualitätsmesssysteme .....</b>	<b>88</b>
<b>5.2 Marktentwicklungen .....</b>	<b>89</b>
<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>90</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>92</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>95</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>96</b>
<b>Anhänge:</b>	
Anhang 1 DIN EN ISO 9001-2000 .....	97
Anhang 2 ÖNORM D 2202 .....	107
Anhang 3 Stichproben nach ISO 2859-1 .....	108
Anhang 4 FIGR Richtlinien QS2 und 03 .....	110

## Abkürzungsverzeichnis

AQL	Akzeptierten Qualitäts-Levels
BK	Betriebskosten
BGF	Bruttogeschossfläche
BIV	Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger
CAFM	Computer Aided Facility Management
EUR	Euro
FM	Facility Management
FMS	Facility Management Services
GF	Geschäftsführer
IFM	Infrastrukturelles Facility Management
IGM	Infrastrukturelles Gebäudemanagement
IT	Informationstechnologie
LV	Leistungsverzeichnis
QN	Qualitätsniveau
QMS	Qualitätsmesssystem
NGF	Nettogeschossfläche
MFL	Mietfläche
m <sup>2</sup>	Quadratmeter
m <sup>2</sup> /M	Quadratmeter pro Monat
m <sup>2</sup> /J	Quadratmeter pro Jahr
€/m <sup>2</sup> /M	Euro pro Quadratmeter pro Monat
€/m <sup>2</sup> /J	Euro pro Quadratmeter pro Jahr
m <sup>2</sup> NFa	Quadratmeter Nutzfläche pro Jahr
o.J.	ohne Jahr
p.a.	per anno
u.a.	unter anderem
S.	Seite
z.B.	zum Beispiel
d.h.	das heißt
vs.	Versus
usw.	und so weiter

## **1.0 Ausgangssituation und Problemstellung**

### **1.1 Ausgangssituation**

Es gibt an die 4.000 Firmen in Österreich, welche Reinigungs- und Pflegedienste in irgendeiner Weise anbieten. z.B. Hausverwaltungen, Gebäudereinigungsfirmen, FM-Anbieter, von der Einzelfirma bis zum Marktführer in FM-Dienstleistungen, der Fa. ISS mit etwa 9.500 Mitarbeitern und über 200 Mio. EUR Umsatz in Österreich (Lembacher 2007: 4-5).

#### **1.1.1 Umsätze der Reinigungsbranche:**

Auf dem österreichischen Reinigungsmarkt wurden 2009 lt. einem Ranking von den 50 Top Unternehmen der österreichischen Facility Dienstleister insgesamt ca. 1,20 Milliarden € für Reinigungs- und Pflegedienste umgesetzt (Semikin Verlag 2009)

Eine andere Studie (IC- Consulting 2007: 9 & Lembacher 2007: 4-5), (siehe Abbildung 1), prognostiziert bis 2009 größere Umsatzzahlen. Die Studie 2007 besagt, dass die Reinigung die Umsatzstärkste Dienstleistung des infrastrukturellen FM ist. Der gesamte FM-Markt in Österreich beläuft sich auf etwa 8,7 Milliarden €. 64,2% davon fällt auf das infrastrukturelle FM (IFM).

Vom Infrastrukturellen FM macht die Gebäudereinigung 34,5% aus (IC-Consulting, 2007: 13 & Lembacher 2007: 4-5), (siehe Abbildung 2). D.h. die Gebäudereinigung umfasst etwa knapp 2 Milliarden Euro ( $8,7 \text{ Milliarden€} \cdot 64,2\% \cdot 34,5\% = 1,927 \text{ Milliarden €}$ ). Diese für 2006 ermittelten Daten betreffen nur die extern vergebenen FM-Leistungen und sind daher der direkte Umsatz der Gebäudereinigungsfirmen (2 Milliarden Euro).

Der gesamte FM- Markt soll bis Ende 2009 sogar auf knapp 10 Milliarden Euro ansteigen (IC-Consulting, Pressekonferenz Facility Services in Österreich 2007, 28.2.2007, Studie mittels Regressionsanalyse von InterConnection)





Abbildung 1: IC-Studie, (IC-Consulting: 2007: 9 & Lembacher 2007: 4-5)

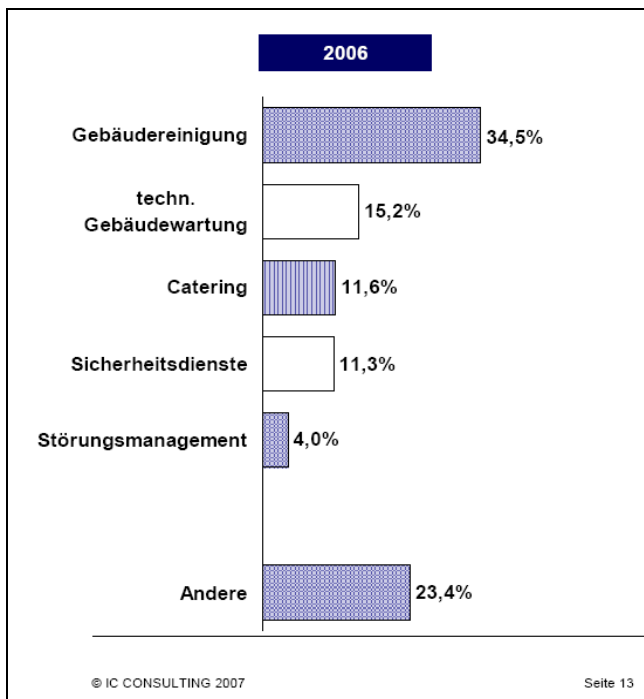


Abbildung 2: Anteil der Kosten in der Gebäudereinigung nach IC-Studie, (IC-Consulting, 2007: 13 & Lembacher 2007: 4-5)

### 1.1.2 Auswirkungen der Reinigungs- und Pflegedienste auf die Betriebskosten:

Die Kosten der Reinigungs- und Pflegedienste haben erheblichen Einfluss auf die Betriebskosten. In der Regel sind die Aufwände für Reinigungs- und Pflegedienste schlechthin einer der großen Kostentreiber der Betriebskosten.

**1.1.2.1 In der unten angeführten Studie sind folgende Kennwerte festgehalten** (Finanzministerium Baden-Württemberg 2006, publiziert von der Universität Stuttgart <http://www.ibl.uni-stuttgart.de/selfstudy/216.0.html>)

#### Zusammenfassung für staatliche Gebäude

*„Die Betriebskosten eines Gebäudes erreichen während dessen Nutzungszeit eine beachtliche Höhe (bis zum Zweifachen der Baukosten). Daher sollten Sie bereits im Planungsstadium in Wirtschaftlichkeitsberechnungen einbezogen werden.*

*Ausschlaggebend sind Kosten, die bei der vorgesehenen Nutzung der Gebäude und deren Außenanlagen laufend anfallen (Wärme, Strom, Wasser etc.). Während der Betriebsphase müssen Betriebskosten und Verbräuche kontinuierlich überwacht und mit den gebäudespezifischen Sollwerten verglichen werden.*

*Die im Folgenden aufgelisteten Verbrauchs- und Kostenkennwerte sind in **Mittel-, Orientierungs-** (unten) und **Grenzwert** (oben) unterteilt und beziehen sich auf öffentliche Gebäude. Bei Erreichen oder Überschreiten des Grenzwertes besteht Handlungsbedarf. Generell ist demnach das Unterschreiten des Orientierungswertes anzustreben“.*

#### Betriebskostenkennwerte

	Mittelwert	Orientierungswert (unten)	Grenzwert (oben)
Abfallbeseitigung	0,71 – 3,32	0,19 – 0,57	1,01 – 6,07
Unterhaltsreinigung	7,18 – 11,80	3,86 – 9,18	9,02 – 14,43
Glasreinigung	0,45 – 0,90	0,12 – 0,35	0,61 – 1,36
Sonstige Reinigung	0,57 – 2,63	0,07 – 0,51	0,74 – 3,50
Reinigung von Verkehrsflächen im Außenbereich	0,89 – 2,12	0,11 – 0,44	1,34 – 3,21
Grünflächenpflege	1,36 – 2,31	0,08 – 0,51	2,43 – 5,61

Tabelle 1: Betriebskostenkennwerte (EUR/pro m<sup>2</sup> Nutzfläche Jahr) (Finanzministerium Baden-Württemberg 2006, publiziert von der Universität Stuttgart <http://www.ibl.uni-stuttgart.de/selfstudy/216.0.html>)

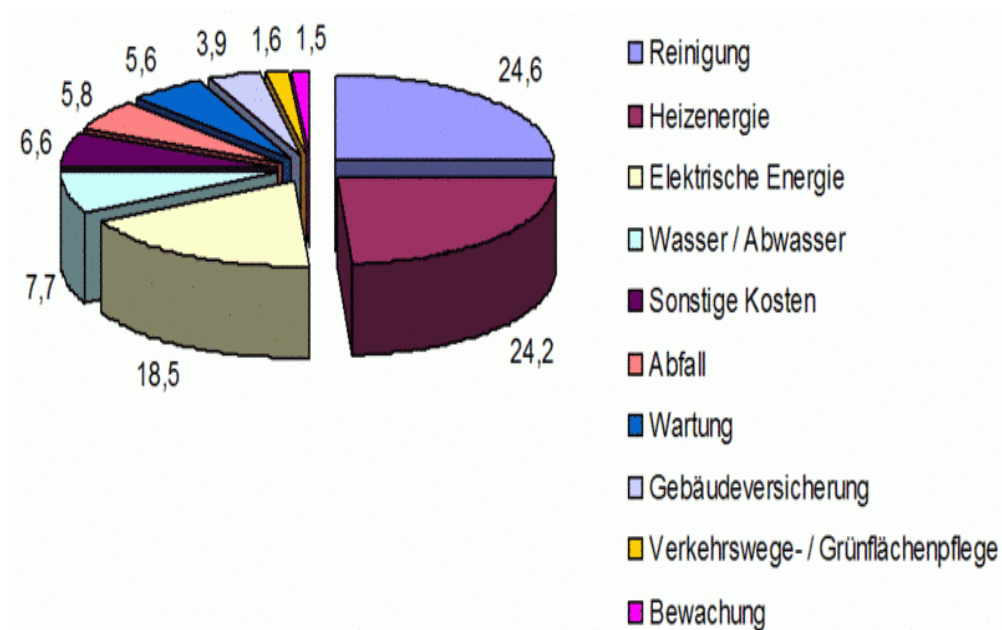


Abbildung 3: Prozentuale Betriebskostenverteilung

**Fazit des Autors:** Die Studie des Finanzministeriums in Baden-Württemberg zeigt, dass die Aufwände der Reinigungs- und Pflegedienste ca. ein Viertel der Gesamtbetriebskosten beinhaltet. Dieses eine Viertel ist eine Faustregel für Ad hoc Schätzungen.

In der Masterthese von Horst Lembacher ist dieser Effekt sehr gut beschrieben (Lembacher 2007: 48-49)

*„Da die Energiekosten auch etwa gleich hoch sind, und diesem Bereich sehr viel Augenmerk geschenkt wird (energiesparende Maßnahmen sind überaus wichtig, modern und geschätzt), sollte aufgrund der gleichen wirtschaftlichen Relevanz auch dem Thema Reinigungs- und Pflegedienste wesentlich mehr Augenmerk geschenkt werden“.*

*„Die Reinigungs- und Pflegedienste werden aber meist nur als notwendiges Übel angesehen, da sie Geld kostet und zum Wertschöpfungsprozess nicht direkt beiträgt. Es wird weder bei der Planung noch im Betrieb eines Objektes große Rücksicht auf das Thema Reinigungs- und Pflegedienste genommen“.*

*„Die Architekten planen nach wie vor meist nach ästhetischen Gesichtspunkten und nehmen max. auf funktionale Aspekte Rücksicht. Und dann, im Betrieb eines Objektes, wird bei Outsourcingvarianten meist nur der billigste Anbieter (Gebäude-reiniger) genommen. Neben dem hohen Kostenfaktor der Reinigungs- und Pflegedienste sind aber noch andere Aspekte zu betrachten. Saubere Räume schaffen beim Nutzer eine „Wohlfühlqualität“ und können so zur Produktivitätssteigerung beitragen und durch die Reinigung wird die Werterhaltung des Gebäudes wesentlich beeinflusst. D.h. ein Gebäude welches regelmäßig gereinigt wird, ist nach vielen Jahren in einem qualitativ wesentlich besseren Zustand, als Gebäude, bei denen die Reinigung nur eine untergeordnete Rolle spielt“.*

**Fazit des Autors:** 2009 hat sich an der Situation nichts geändert (Erfahrung des Autors aus zahlreichen Ausschreibungen). Es ist daher ein intelligentes Sparen in den Reinigungs- und Pflegediensten notwendig. Ob dies mit einem Qualitätsmesssystem in der Bedarfsabhängigen oder leistungsorientierten Reinigung erzielt werden kann, wird in den folgenden Kapiteln untersucht.

## **1.2 Problemstellung**

Für den Auftraggeber von Reinigungs- und Pflegedienste in Büro- und Geschäftsimmobilien gibt es folgende Problemstellungen, mit welcher sich die folgende Arbeit wissenschaftlich auseinandersetzt:

- a. Die Messung der Qualität in der Ausführung: Seitens der Nutzer und Auftraggeber wird immer wieder kritisiert, dass die Messung der Qualität im Bereich der Reinigungs- und Pflegedienste zu vielen Diskussionen mit dem Auftragnehmer führt. Mögliche geeignete Messverfahren sind umständlich und mit viel Zeit für die Kontrolle durch den Auftraggeber verbunden.
- b. Betrachtung eines Qualitätsmesssystem für die ergebnisorientierte Reinigung
- c. Betrachtung eines Qualitätsmesssystem für die leistungsorientierte Reinigung
- d. Service Level Agreement
- e. Betriebskosten für Reinigungs- und Pflegedienste
- f. Beschreibung von Pflegeanleitungen in der Unterhalts- und Grundreinigung: in Ausschreibungen wird dieses Thema selten behandelt, (siehe Anhang 3)

### 1.3 Zielsetzung der Masterthese

Der Autor gehe folgenden Fragen nach:

- Welche Vor- Nachteile hat ein Qualitätssystem
  - a. für den Anbieter
  - b. für den Auftraggeber
- Wie wichtig sind SLA und wie werden diese definiert?
- Wie wirken sich die einzelnen Formen der Reinigungs- und Pflegedienste (Ergebnis- und Leistungsorientiert) auf die Betriebskosten aus?
- Welche Formen der Reinigungs- und Pflegedienste (ergebnis- und leistungsorientiert) werden aus heutiger Sicht zukünftig auf dem Österreichischen Markt die Hauptrolle spielen?

Die Darstellung:

- von verschiedenen Qualitätssystemen
- eines Qualitätssystemes in der Theorie
- eines Best-Practise-Beispiel eines Qualitätssystemes im Zuge einer Ausschreibung des Autors
- von Prozessen, welche die Nutzung von Qualitätssysteme und SLA beinhalten
- von SLA auf sonstige Dienstleistungen im Bereich der Reinigungs- und Pflegedienste

### 1.4 Methodik

Es wird eine quantitative Analyse durchgeführt. Mittels Fragebögen werden Reinigungsunternehmen zum Thema Qualitätssysteme, leistungsorientierte vs. ergebnisorientierte Reinigungs- und Pflegedienste, Umsätze, abgeschlossenen Verträge usw. befragt. Die Masterthese setzt sich aus sammeln von Informationen, entsprechender Fachliteratur, Internetrecherchen, aus der 22 jährigen Praxiserfahrung des Autors und einem Best-Practise-Beispiel zusammen.

Im Kapitel 1 ist die Ausgangssituation und Problemstellung beschrieben.

Normen und Richtlinien, verschiedene Formen der Reinigungs- und Pflegedienste (leistungs- und ergebnisorientiert), welche eine große Bedeutung in der Handhabung von Qualitätssysteme haben werden im Kapitel 2 dargestellt. Im Kapitel 3 wird auf sechs verschiedene Qualitätssysteme, welche in Mitteleuropa angewandt werden eingegangen. Als Referenz wird das Qualitäts-

messsystem vom Bundesinnungsverband in Deutschland vorgestellt. Der Autor zeigt ein Best-Practise-Beispiel einer leistungsorientierten Ausschreibung für Reinigungs- und Pflegedienste mit einem integrierten Qualitätsmesssystems. Am Ende der Arbeit werden die Erkenntnisse und Resultate gezeigt, ebenso zukünftige Entwicklungen.

## **2.0 Grundlagen Reinigungs- und Pflegedienste**

### **2.1 Normen und Richtlinien**

#### **2.1.1 Facility Management Normen und Richtlinien allgemein:**

Im Facility Management gibt es eine Fülle von europäischen und österreichischen Normen, wobei die gängigsten unten angeführt werden:

##### **GEFMA 100 Definition**

*„Facility Management ist die Betrachtung, Analyse und Optimierung aller kostenrelevanten Vorgänge rund um ein Gebäude, ein anderes bauliches Objekt oder eine im Unternehmen erbrachte (Dienst-) Leistung, die nicht zum Kerngeschäft gehört.“*

##### **EUROFM und CEN 15221 Definition:**

*„FM ist der ganzheitliche strategische Rahmen für koordinierte Programme, um Gebäude, ihre Systeme und Inhalte kontinuierlich bereitzustellen, funktionstüchtig zu halten und an die wechselnden organisatorischen Bedürfnisse anzupassen. Damit wird deren höchste Gebrauchsmobilität und Werthaltigkeit erreicht.“*

##### **IFMA Definition (PPP):**

*„Facility Management (FM) ist die Gestaltung eines Arbeitsumfeldes, welches zur Lösung der strategischen Unternehmensaufgaben beiträgt und den wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Anforderungen entspricht. Dabei soll der integrative Managementprozess in dem Personal, Standorte (Gebäude, Anlagen, Einrichtungen) und Abläufe als ein zusammenhängendes organisatorisches Gebilde betrachtet werden (People – Place – Process).“*

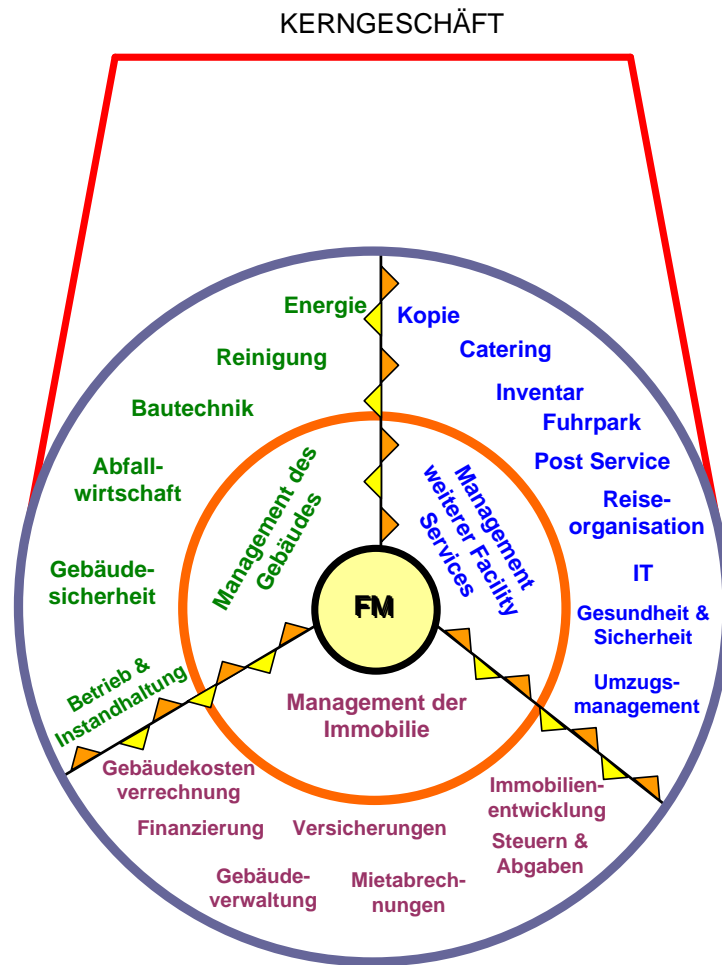


Abbildung 4: Quelle: Facility Services gemäß ÖNORM 7000; (eigene Darstellung)

### 2.1.2 Normen und Richtlinien für Reinigungs- und Pflegedienste:

**ÖNORM D 2201**, (1.1.1999), Reinigungsdienstleistungen. Reinigung von textilen Bodenbelägen,

**ÖNORM D 2202**, (1.12.1999), Reinigungsdienstleistungen. Reinigung von elastischen Bodenbelägen

**ÖNORM D 2203**, (1.5.2001), Reinigungsdienstleistungen. Reinigung von Laminatböden

**ÖNORM EN 13549 Norm , 2001-10-01:** → Reinigungsdienstleistungen - Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme

**DIN EN 13549 Norm , 2001-10:** → Reinigungsdienstleistungen - Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme; Deutsche Fassung EN 13549:2001

**RAL-GZ 902: Technische Regel, 2008-02:** → Gebäudereinigung – Gütesicherung.



**RAL-GZ 904: Technische Regel, 2006-08:** → Mess- und Sicherungssysteme für Dienstleistungen - Gütesicherung

Die deutsche Privatwirtschaft und die deutsche Regierung gründeten 1925 als gemeinsame Initiative den **Reichs- Ausschuss für Lieferbedingungen (RAL)**. Das gemeinsame Ziel lag in der Vereinheitlichung und Präzisierung von technischen Lieferbedingungen. Hierzu brauchte man festgelegte Qualitätsanforderungen und deren Kontrolle — das System, der RAL-Gütesicherung entstand.

**NEN 2075 Reinigungs- und Prüfstandards, ■ ■ Norm** , 2001-10-01:

→Reinigungsdienstleistungen-, Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätssysteme.

NE = Nederland N= Normierungsinstitut

NEN 2075 = Norm 2075 des Niederländischen Normierungsinstituts. Die NEN 2075 beschreibt Standards für Reinigungsergebnisse. Wie sieht eine Fläche, Gegenstand nach erfolgreich durchgeführter Reinigung aus? NEN 2075 Standard wird vertraglich vereinbart um das VSR-System der Qualitätssicherung (Vereiniging Schoonmaak Research = Forschungsvereinigung Gebäudereinigung) umzusetzen.

**DIN EN ISO 9001-2000:** ist eine grundlegende Norm, welche für die Anbieter von Reinigungs- und Pflegedienste eigentlich Standard sein sollten. Aus Erfahrung sind die großen Anbieter am österreichischen Markt zertifiziert. Der Autor stellt diese Norm ausführlich im Anhang 1 DIN EN ISO 9001:2000 dar. Die aktuelle EN ISO 9001 wurde letztmalig im Jahr 2008 überarbeitet (9001:2008).

#### **Elemente der DIN EN ISO 9001:2000**

- *Qualitätselement 1: Verantwortung der Leitung*
- *Qualitätselement 2: Qualitätsmanagement-System*
- *Qualitätselement 3: Vertragsprüfung*
- *Qualitätselement 4: Designlenkung*
- *Qualitätselement 5: Lenkung der Dokumente und Daten*
- *Qualitätselement 6: Beschaffung*
- *Qualitätselement 7: Lenkung der vom Kunden beigestellten Produkte*
- *Qualitätselement 8: Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten*
- *Qualitätselement 9: Prozesslenkung*
- *Qualitätselement 10: Prüfungen*
- *Qualitätselement 11: Prüfmittelüberwachung*

- *Qualitätselement 12: Prüfstatus*
  - *Qualitätselement 13: Lenkung fehlerhafter Produkte*
  - *Qualitätselement 14: Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen*
  - *Qualitätselement 15: Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand*
  - *Qualitätselement 16: Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen*
  - *Qualitätselement 17: Interne Qualitätsaudits*
  - *Qualitätselement 18: Schulung*
  - *Qualitätselement 19: Wartung*
  - *Qualitätselement 20: Statistische Methoden*
- (Quelle: Institut für Reinigungsanalytik 2007)

**Weitere Normen für den Gebäudereiniger:**

- EN ISO 14001 UMWELTMANAGEMENTSYSTEM
- S 2100 ABFALLKATALOG
- EN 00131-2 LEITERN
- EN 12811 ARBEITSGERÄTE
- Z 1501 LEITERN BEIDSEITIG BESTEIGBAR
- Z 1510 TRAGBARE LEITERN
- EN ISO 11014-1 SICHERHEITSDATENBLÄTTER
- Z 1000-2 SICHERHEITSKENNFARBEN U. GESUNDHEITSSCHUTZ-KENNZEICHEN
- CR 00529 ANLEITUNG ZUR AUSWAHL VON ATEMSCUTZGERÄTE
- EN 00165 PERSÖNLICHER AUGENSCHUTZ
- EN 00458 GEHÖRSCHUTZ
- EN 13087 SCHUTZHELME
- EN 00365 PSA GEGEN ABSTURZ
- EN 00340 SCHUTZKLEIDUNG
- EN 00190 SCHUTZKLEIDUNG SCHUHE
- EN 00420 ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN HANDSCHUHE
- EN 00527 SICHERHEITSANFORDERUNGEN BÜROMÖBEL
- EN 29241 BILDSCHIRME
- EN 13549 REINIGUNGSDIENSTLEISTUNGEN - GRUNDANFORDERUNGEN UND EMPFEHLUNGEN FÜR QUALITÄTSMESSSYSTEME

- EN 14041 ELASTISCHE, TEXTILE UND LAMINATBODEN - ANFORDERUNGEN FÜR GESUNDHEIT, SICHERHEIT UND B 5305 FENSTER - INSTANDHALTUNG
- EN 423 ELASTISCHE BODENBELÄGE - BESTIMMUNG DER FLECKENEMPFINDLICHKEIT
- EN ISO 11378-2 TEXTILE BODENBELÄGE - LABORATORIUMS-ANSCHMUTZUNGSPRÜFUNG
- EN 13553 ELASTISCHE BODENBELÄGE PVC-BODENBELÄGE ZUR ANWENDUNG IN BESONDEREN NASSRÄUMEN
- EN 13845 PVC-BODENBELÄGE MIT ERHÖHTEM GLEITWIDERSTAND
- EN 649 HOMOGENE UND HETEROGENE PVC-BODENBELÄGE
- EN 651 PVC-BODENBELÄGE MIT EINER SCHAUMSTOFFSCHICHT
- EN 652 PVC-BODENBELÄGE MIT EINEM RÜCKEN AUF KORKBASIS
- EN 653 GESCHÄUMTE PVC-BODENBELÄGE
- EN 654 PVC-FLEXPLATTEN
- EN 13413 PVC-BODENBELÄGE MIT EINEM RÜCKEN AUS FASERMATERIAL
- EN 655 PLATTEN AUF EINEM RÜCKEN AUS PRESSKORK MIT PVC-NUTZSCHICHT

#### **Gesetze und Verordnungen**

- ABFALLNACHWEISVERORDNUNG
- ABFALLWIRTSCHAFTSGESETZ
- ARBEITSNEHMERSCHUTZGESETZ
- BATTERIEVERORDNUNG
- CHEMIKALIENVERORDNUNG
- KÄRTNERABFALLWIRTSCHAFTSVERORDNUNG
- LAMPENVERORDNUNG
- ÖSTER. ABFALLGESETZ
- VERPACKUNGSVERORDNUNG
- VERGABEGESETZ

Quelle: WKÖ Steiermark

## **2.2 Darstellungen und Begriffe der Reinigungs- und Pflegedienste**

### **2.2.1 Begriff der Grundreinigung:**

Bei einer Grundreinigung werden haftende Verschmutzungen und Pflegefilme vollständig entfernt. Eine Grundreinigung wird im Allgemeinen in größeren Zeitabständen durchgeführt (Quelle: TU Graz, Check it, Modul 8, Kapitel 4, o.J. :16).  
Siehe:

- ÖNORM D 2202 (Elast. Bodenbeläge): „vollständige Entfernung aller Pflegefilme und Verschmutzungen“.
- ÖNORM D 2201 (textile Beläge): „vollflächige Nassreinigung“.

*„Die Grundreinigung ist, wie der Name schon sagt, eine gründliche Reinigung, die bis "zum Grund" erfolgt“.* (Quelle: Florpal, o.J.; [www.florpal.ch](http://www.florpal.ch))

Je nach Reinigungsbereich wird die Grundreinigung nach unterschiedlichen Methoden durchgeführt. Insbesondere trifft der Begriff "Grundreinigung" bei der Reinigung von

- nichttextilen Belägen
- textilen Belägen
- Sanitärräume
- Metallfassaden
- usw.

zu.

### **2.2.2 Begriff der Pflegefilmsanierung/Zwischenreinigung:**

ÖNORM D 2202 und ÖNORM D 2201 „Voll- oder Teilflächenreinigung zwischen der Unterhaltsreinigung und der Grundreinigung“. Mit der Zwischenreinigung versucht man das Grundreinigungsintervall möglichst zu verlängern (Quelle: TU Graz, Check it, Modul 8, Kapitel 4, o.J. :20).

### **2.2.3 Trockengrundreinigung**

Mit Schleifgittern oder Spezialpads werden alte Beschichtungen heruntergeschliffen. Die abgeschliffene Beschichtung wird mittels Staubsauger aufgesaugt. Diese Methode kann nur bei völlig planen Oberflächen zum Einsatz kommen. Bei jedem Schliff wird auch die Oberfläche verletzt. Im Randbereich ist eine Reinigung nur schwer möglich (Quelle: TU Graz, Check it, Modul 8, Kapitel 4, o.J. :20).

#### **2.2.4 Intensivreinigung**

Eine Intensivreinigung ist eine gründliche Reinigung ohne dabei Wachs- und Pflegeschichten zu entfernen. Mit Spezialbeschichtungen kann eine neue Schutzschicht aufgetragen werden (Quelle: TU Graz, Check it, Modul 8, Kapitel 4, o.J. :20).

#### **2.2.5 Begriff der Sonderreinigung:**

Diese Reinigung geht über den Rahmen der Unterhalts- bzw. Zwischenreinigung hinaus. Diese Reinigung wird bei der Fremdreinigung meist gesondert vergeben (Quelle: TU Graz, Check it, Modul 8, Kapitel 4, o.J. :20).

#### **2.2.6 Begriff der Unterhaltsreinigung:**

Unterhaltsreinigung ist die sich wiederholende Reinigung nach festgelegten Zeitabläufen (Quelle: TU Graz, Check it, Modul 8, Kapitel 4, o.J. :20).

### **2.3 Darstellung der Formen der Reinigungs- und Pflegedienste:**

#### **2.3.1 Die leistungsorientierte Reinigung**

Diese Form ist die klassische und weitverbreitetste Form der Ausschreibung von Reinigungs- und Pflegedienste. Es wird eine exakte Beschreibung der Reinigungsleistungen (Durchführungsintervalle) durchgeführt. Das Risiko für die Planung trägt der Auftraggeber.

In den folgenden Tabellen (Quelle: eigene Bearbeitung) (Format A4 quer) sind Beispiele einer aktuellen Ausschreibung zu sehen. Man beachte die unterschiedlichen Raumarten und Einrichtungsgegenstände sowie die auszuführenden Tätigkeiten nach Bereichen wie Büros, Sanitär, Gänge, Stiegenhäuser, Lifte usw.

<b>Reinigungsart:</b>	Unterhaltsreinigung																																			
<b>Objekt/Zone:</b>	Zone A																																			
<b>Raumart:</b>	<b>Büros</b>																																			
<b>Bodenbelag:</b>	Teppich																																			
		<b>DURCHFÜHRUNGSINTERVALL</b>																																		
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5">wöchentlich</th> <th colspan="2">Tage</th> <th colspan="5">monatlich</th> <th colspan="5">jährlich</th> </tr> <tr> <th>1x</th> <th>2x</th> <th>3x</th> <th>4x</th> <th>5x</th> <th>14</th> <th>21</th> <th>1x</th> <th>2x</th> <th>3x</th> <th>4x</th> <th>5x</th> <th>1x</th> <th>2x</th> <th>3x</th> <th>4x</th> <th>5x</th> </tr> </thead> </table>	wöchentlich					Tage		monatlich					jährlich					1x	2x	3x	4x	5x	14	21	1x	2x	3x	4x	5x	1x	2x	3x	4x	5x
wöchentlich					Tage		monatlich					jährlich																								
1x	2x	3x	4x	5x	14	21	1x	2x	3x	4x	5x	1x	2x	3x	4x	5x																				
<b>Art und Einrichtungsgegenstände</b>	<b>Tätigkeit</b>	<b>Bemerkung</b>																																		
Abfallbehälter, Papierkörbe	entleeren; der Inhalt der Behältnisse ist an den entsprechenden Sammelstellen zu entsorgen;	Bei Bedarf ist der Abfall-behälter (Rest- und/oder Biomüll feucht zu reinigen)																																		
Geschirr	In die Teeküche räumen																																			
Boden	Bürstsaugen	Auch unter den Kästen (Hohlraum) saugen																																		
Einrichtungsgegenstände, wie z.B. Schreibtische, Stühle aller Art, Tische, Beistellmöbel, Garderobenständer, Tisch- und Beistehlampen, Telefon, usw.	reinigen																																			
Griffspuren an Lichtschalter, Türgriffen, Türen und Seitenteile, Rahmen und Glasflächen bis 1,80m über Fußboden.	feucht reinigen bzw. abwischen																																			
Offene Regale und Halbschränke, Seitenteile von Mobiliar und Einrichtung	reinigen	Das Ausräumen von Büchern, Ordern usw. ist nicht notwendig																																		
Staubfäden und Spinnweben	entfernen																																			
Fensterbänke	feucht reinigen																																			
Türen und Türstöcke	feucht reinigen																																			
Hochschränke und Schrankwände bis 1,80m über Fußboden	feucht reinigen																																			

<b>Reinigungsart:</b>	Unterhaltsreinigung		<b>DURCHFÜHRUNGSINTERVALL</b>																
<b>Objekt/Zone:</b>	Zone A - C		<b>wöchentlich</b>					<b>Tage</b>		<b>monatlich</b>					<b>Jährlich</b>				
<b>Raumart:</b>	<b>Sanitärräume</b>		1x	2x	3x	4x	5x	21	14	1x	2x	3x	4x	5x	1x	2x	3x	4x	5x
<b>Bodenbelag:</b>	Keramikfliesen																		
<b>Art und Einrichtungsgegenstände</b>	<b>Tätigkeit</b>	<b>Bemerkung</b>																	
Bodenfliesen	Nass desinfizierend reinigen						X												
Waschbecken inkl. Armatur, Spiegel, sonstige Einrichtungsgegenstände	Nass desinfizierend reinigen						X												
WC-Muschel, Urinale und Sitzflächen innen und außen, Spülkasten und Urinalsteuerung außen, WC Besen und Behälter, Schamwände; Duschen (ca. 30 Stk.)	Nass desinfizierend reinigen, entleeren	Fliesen rundherum in eine Abstand von ~40- 75cm, je nach Verschmutzungsgrad					X												
Türgriffe, Lichtschalter, Griffspuren (Türblätter)	Nass desinfizierend reinigen						X												
Abfalleimer	entleeren						X												
Abfalleimer innen und außen	Nass desinfizierend reinigen						X												
Toilettenpapier, Papierhandtücher, Hygienebehälter, Seife, Stoffhandtücher, Desinfektionsmittel	Auffüllen und austauschen	bei Bedarf					X												
Hygienebehälter	entleeren	bei Bedarf					X												
Defekte Lampen	Raumnr. aufschreiben und Leitstelle melden						X												
Kaputte Spiegel, Klosettbrillen, Handtuch- und Seifenspende, Fliesen usw.	bei Beschädigung Raumnr. aufschreiben und Leitstelle melden						X												
Wandfliesen	Nass desinfizierend reinigen	bis zur Decke								X									
Kabinentrennwände, Türen	Nass desinfizierend reinigen	bis zur Decke								X									
Heizkörper	Nass desinfizierend reinigen																		X
Türstöcke	feucht reinigen																		X

### **2.3.2 Die ergebnisorientierte Reinigung**

*“Die Reinigung ist einem Preisdruck ausgesetzt, der zu Überlegungen zwingt, nur zu reinigen, wenn es tatsächlich notwendig ist“* (REFA Fachausschuss Gebäudereinigung; Autorin: Elisabeth Baumholzer).

Der harte Wettbewerb in der Reinigungsbranche führt dazu, dass viele Anbieter ihre Leistungen „unter- bzw. niedrigpreisig“ anbieten (Erfahrung durch Ausschreibungen des Autors). Die Margen sind in dieser Branche sehr gering, Gewinne ebenfalls. Jedoch ist aufgrund des starken Konkurrenzkampfes der Abschluss solcher Verträge mit kleinen bis gar keinen Margen die Regel. Der „unter- bzw. niedrigpreisige“ Auftragnehmer spekuliert, dass wenig bis keine Kontrolle seitens des Auftraggebers stattfindet und das Reinigungsergebnis nur mehr auf „Sichtreinigung“ ausgelegt ist. Es werden nur die Zonen gereinigt wo der Kunde hinsieht, also evidente Verunreinigungen. Dadurch kommt es immer wieder zu Diskussionen und Streitigkeiten mit dem Auftraggeber.

Zunehmend wird, auch in der Gebäudereinigung, die konkrete vertragliche Vereinbarung des Reinigungsergebnisses diskutiert. Aufgrund dessen bietet sich die ergebnisorientierte Reinigung als alternative gegenüber der leistungsorientierten Reinigung an.

**Funktionsweise:** Im Zuge des Ausschreibungsverfahrens oder vor Beginn des Vertragsverhältnisses werden mit dem Auftraggeber Qualitätsniveaus für verschiedene Arten von Räumen festgelegt. Es obliegt dann dem Auftragnehmer mit geeigneten Mitteln und entsprechender Arbeitskraft diesen Zustand herzustellen. Für ein solches System sind besonders geschultes Personal und ein entsprechendes Qualitätsmanagementsystem Voraussetzungen. Die Reinigung bietet die Möglichkeit, vorhandene Ressourcen flexibler in den Objekten einzusetzen. Bei Nichtnutzung der Räumlichkeiten kann teilweise auf die Reinigung verzichtet werden und bei sehr hoher Frequentierung wird der Reinigungszyklus erhöht. Durch die vertraglichen Qualitätsstandards im Dienstleistungsvertrag entstehen keine subjektiven Eindrücke.

**Fazit des Autors:** Zusammengefasst ist die ergebnisorientierte Reinigung ein effizientes Reinigungssystem, bei dem der Auftraggeber ausschließlich das gewünschte Ergebnis der Reinigung festlegt. Anstelle von starren Leistungsverzeichnissen mit der Vorgabe von Intervallen (leistungsorientiert) tritt der eigentliche Reinigungsbedarf in den Vordergrund. Das eingesetzte Reinigungspersonal muss für die ergebnisorientierte Reinigung um erfolgreich zu haben speziell ausgebildet sein und arbeitet selbstorganisiert. Dabei kontrolliert der



Mitarbeiter die zu reinigenden Bereiche und entscheidet vor Ort, was wann gereinigt werden muss.

Die ergebnisorientierte Reinigung ist in der Handhabung für die ausführende Firma aufwendiger, die Arbeitsprozesse sind vielfältiger, interne und externe Kontrollen über ein Qualitätsmesssystem sind notwendig. Aus Sicht des Autors ist zur Unterstützung eine eigene Software (diese Art der Software ist am Markt schon erhältlich) notwendig (siehe Seite 83, Auszug aus dem Artikel „rationell reinigen“ Ausgabe Heft 3 2010,).

### **3.0 Qualitätsmesssysteme**

Ein wesentliches und nicht zu verzichtendes Instrument für eine ergebnisorientierte Vertragsvereinbarung über Gebäudereinigungsarbeiten ist ein wirksames Überwachungsverfahren, mit dessen Hilfe geprüft werden kann, ob das vereinbarte Ergebnis auch tatsächlich erreicht wurde. **Im Kapitel 3.1** wird ein Querschnitt der am europäischen Markt befindlichen Arten von Qualitätsmesssysteme dargestellt. **Im Kapitel 3.2** wird auf das Qualitätsmesssystem von Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks eingegangen, welches der Autor in seiner Masterthese als Referenz darstellt. **Im Kapitel 3.3** wird das Qualitätsmesssystem von Bundesinnungsverband für ein Best-Practise-Beispiel einer leistungsorientierten Ausschreibung gezeigt.

#### **3.1 Arten der Qualitätsmesssysteme** (BASIC Facility Management, Präsentation „von der Leistung zum Ergebnis“, o.J. :13)

- Physikalisches Messsystem durch Glanzgradmessungen z.B. bei Steinbelag und Metallfassaden oder Reibungsmessungen von Bodenbelägen.
- Chemische und biologische Messsysteme z.B. durch enzymatische Tests bzw. mikrobiologische Verfahren z.B. durch Abklatsch eines Waschlappens.
- Visuelle Messsysteme.

#### **Marktgängige Messsysteme** (BASIC Facility Management, Präsentation „von der Leistung zum Ergebnis“, o.J. :15)

- 3.1.1 Qualitätsmesssystem von Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV-System), Deutschland (siehe Seite 20)
- 3.1.2 VSR -System, Niederlande, (siehe Seite 21-23)
- 3.1.3 Dänisches System, (siehe Seite 23)
- 3.1.4 CTIP -System, Frankreich, (siehe Seite 23-24)
- 3.1.5 FIGR -System, Deutschland, (siehe Seite 24-28)
- 3.1.6 DOQUM -System, Deutschland, (siehe Seite 28-29)

**zu 3.1.1) Qualitätsmesssystem von Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger- Handwerks (BIV-System), (Auszug Leitfaden 2002)**

**Welchen Zweck hat der Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger- Handwerks (BIV)?** „Der Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger- Handwerks (BIV) ist die Vereinigung der Betriebe des Gebäudereiniger-Handwerks in Deutschland.“

**Das Qualitätsmesssystem:**

Im Jahr 2002 wurde vom Bundesinnungsverband in Bonn die Systembeschreibung eines Qualitätsmesssystems für ergebnisorientierte Reinigung publiziert. Das BIV-Qualitätsmesssysteme ist das einzige System, das der Europäischen Norm 13549 für Qualitätsmesssysteme entspricht (seit August 2001 zertifiziert).

*„Aufgrund der Tatsache, dass der Begriff "Sauberkeit" eine subjektive, auch kulturell beeinflusste, Größe darstellt und von unterschiedlichen Beurteilern auch differenziert definiert wird, basiert das vorliegende System auf der Festlegung von bestimmten "Produkteigenschaften“ und den zugehörigen Toleranzen, also der Betrachtung und Toleranz **zulässige Fehler**. Im Falle von Reinigungsdienstleistungen handelt es sich demnach um **zulässige Verschmutzungen**, deren Anzahl in Abhängigkeit vom Qualitätsniveau variiert. Kriterium für die Einhaltung eines Qualitätsniveaus ist folgerichtig die Einhaltung der zuvor festgelegten maximalen Anzahl zulässiger Verschmutzungen.“*

*„Auf diese Weise wird mit dem hier beschriebenen System ein objektives nachvollziehbares Richtmaß auch für die Prüfung der Ergebnisse von Dienstleistungen geschaffen und eine objektive Überwachung der Durchführung von Reinigungsleistungen anhand leicht nachvollziehbarer Kriterien ermöglicht. Es kann sowohl für eigene Prüfungen eines Dienstleisters als auch für Kontrollen des Auftraggebers angewendet werden.“*

**Hinweis:** Diese Qualitätsmesssysteme stellt der Autor im Kapitel 3.2.1 als Referenz vor.

**zu 3.1.2) VSR -System, Niederlande** (Publikation, Institut für Reinigungsanalytik → [www.ira-institut.de](http://www.ira-institut.de), o.J.: 1-4)

Das System VSR (Vereiniging Schoonmaak Research = Forschungsvereinigung Gebäudereinigung) wird seit über 15 Jahre in den Niederlanden angewendet. Momentan werden in den Niederlanden alleine, über 10.000 Gebäude mit diesem System kontrolliert. Bei der Kontrolle wird Information in einer strukturierten Art gesammelt, sodass ein klarer Einblick von Fehlertypen und ihre relative Bedeutung entstehen.

*„Wie bei „Pareto-Analytik“ (Untersuchungsmethode mittels Anordnung aller eine betrachtete Situation beeinflussenden Faktoren in einer Ordnung ihres relativen Einflusses mit dem Ziel, eine detaillierte Untersuchung auf die Hauptfaktoren konzentrieren zu können) findet man auch in der Reinigung, dass die Minderheit von Fehlertypen die Mehrheit der Fehlerzahl bewirkt (80:20 Regel). Es wird unterschieden nach der Fehlerart (siehe Ablauf).“*

*„Für die tägliche Kontrolle gibt es das TKS (tägliches Kontrollsystem) als Bestandteil des VSR Systems. Dieses System prüft nach ausgewählten Stichproben (**WEDER** statistisch, **NOCH** beliebig). Periodische Prüfungen (übereinstimmend mit VSR-QMS) sind statistische, beliebige Stichproben. Mit der Nachkontrolle kann festgestellt werden inwieweit das vereinbarte Qualitätsniveau geliefert wurde. Die Struktur des VSR-System ist die optimale Basis für Qualitätsanalytik.“*

*„Das System fordert eine vorgegebene Methode der Inventaraufnahme, sowie eine vorgegebene Methodik der Überprüfung. Bevor das System angewendet werden kann, muss man in dieser Weise Inventar aufnehmen. Dies wird geleistet durch eine autorisierte bzw. nach VSR **ausgebildete Person der Stufe 2** (= qualifiziert für Inventaraufnahme und Qualitätskontrolle). Qualitätsmesssystemprüfungen werden von einer **ausgebildete Person der Stufe 1** (= nur für Überprüfungen qualifiziert) ausgeführt.“*

#### **3.1.2.1 Ablauf:**

*„**A Entwurf:** geplante Qualität (Zuvor zwischen Auftraggeber und Reinigungsunternehmen vereinbart).“*

*„**B Bedürfnisse** der Nutzer und Bewohner eines Gebäudes feststellen. Was sind festgelegte oder selbstverständliche Bedürfnissen des Kunden?“*

*„**C Konzept** wählen. Ist es möglich, alle diese Bedürfnisse zu erfüllen, und sind diese tatsächlich durchführbar? Zu welchem Niveau will der Kunde noch dafür zahlen. In Verhältnis zu diesem Niveau wird vereinbart, welche maximale*

Fehleranzahl möglich ist. In diesem Stadium wird außerdem vereinbart, welcher Prozentsatz von Fehlern als maximal zulässig akzeptiert wird, zum Beispiel einen AQL (Akzeptierten- Qualitäts-Levels) d.h. (DIN-ISO 2859, siehe Anhang 3) **Akzeptierte Qualitätsgrenzlage**“.

### 3.1.2.2 Kernpunkte der Qualitätsmessung sind:

#### a) **Inspektionskriterien**

„Ein Satz von Definitionen, welche jedes Inventar eindeutig und klar beschreibt, und Einrichtungsgegenstände nach der Reinigung aussehen sollten; wenn richtig gereinigt.“

„**Beispielsweise, der Aschenbecher:** „Der Aschenbecher muss geleert worden sein und darf keine Teer- und Nikotinflecken mehr aufweisen. Die Außenseite des Aschenbechers muss staub- und fleckfrei sein.“ Diese Beurteilungsanleitung kann angewendet werden von Reinigungskräften für Selbstprüfung ihrer Arbeit, von Aufsichten bei täglichem Kontrollsystem, und von Qualitätsinspektoren bei QMS-Prüfungen.“

#### b) **Stichprobenweise prüfen**

„Der Auftraggeber wird den Bereich der Überprüfung auswählen. Dies kann sein, weil es Problembereiche sind, oder gerade mit der Absicht zu belobigen. Qualitätsprüfungen andererseits sind völlig beliebig zusammengestellte Stichproben. Dies ist auch eine Sicherung der Objektivität der Beurteilung.“

#### c) **Räume in einer Stichprobe**

„Räume werden immer vollständig überprüft, und **niemals** teilweise. Beispielsweise nur **einen** Schreibtisch pro Raum zu prüfen wenn mehrere vorhanden sind. Dies würde der Objektivität des Systems Schaden zufügen.“

#### d) **Beurteilung ist dual**

„Entweder ein Element (ein Inventarteil) ist sauber, oder es wird abgelehnt. In dieser Beziehung ist es ein „Schwarz-Weiß-System“ ohne Raum für Grauzonen. Es ist sauber oder es ist nicht sauber. Halbsauber ist unmöglich.“

e) „**Ein Element** kann nur einmal abgelehnt werden.“

f) „**Wenn mehrere Nichtübereinstimmungen** (Fehler) mit den Inspektionskriterien gefunden sind, wird nur die wichtigste abgelehnt. Die Messung ist ausgewogen - jedes Inventar ist gleich. Deswegen wird das Gleichgewicht nicht gestört. Ein Teil der Reinigung welcher bevorzugt wird, ist eine Einladung für Reinigungskräfte den Rest der Reinigung zu vernachlässigen.“

**Fazit des Autors:** Dieses Regelwerk ist dem BIV-System sehr ähnlich, der Unterschied besteht in manchen Definitionen.

**zu 3.1.3) Dänisches System** (BASIC Facility Management, Präsentation „von der Leistung zum Ergebnis“, o.J.: 18)

*„Anwendbar auch für Reinigungspersonal und unabhängig von einem Leistungsverzeichnis; => bedarfsgerechte Reinigung bei unterschiedlichen Bedingungen mit gleichbleibendem Qualitätslevel.“*

- *„Fünf Qualitätsgrade mit unterschiedlich tolerierter Fehlerzahl (Verschmutzungen)“*
- *„Einteilung in zugängliche und unzugängliche Bereiche“*
- *„Vier Arten von Verschmutzungen (Abfall, Staub, Flecken, verschmutzte Flächeneinheit)“*
- *„Vier Bereiche (Inventar, Wände, Fußboden, Decke)“*

**Fazit des Autors:** Dieses Regelwerk ist dem BIV-System ebenfalls sehr ähnlich.

**zu 3.1.4) CTIP (Centre Technique International Hygiene)- System, Frankreich** (BASIC Facility Management, Präsentation „von der Leistung zum Ergebnis“, Seite 17)

*„Diese technische Einrichtung ist spezialisiert auf die Durchführung von Hygiene und Anwendungstest für Hersteller und Händler. Basierend auf strengen Prüfungsrichtlinien testet CTIP Produkte, die im Gesundheitswesen zum Einsatz kommen, ob sie den hygienischen Standards entsprechen.“*

*„Definition der Bewertungskriterien (Hygiene, Sauberkeit, Komfort, etc.)*

- *Akzeptierungsschwelle in Bezug auf diese Kriterien*
- *Mess- bzw. Bewertungshilfsmittel*
- *Das System arbeitet vorzugsweise mit objektiven Untersuchungen Glanzmessgerät, Rutschmessgerät, mikrobiologische Untersuchungen, Partikel- Zählvorrichtung, etc.).“*

*„Beispiel: Anwendung im Büro, Rückstände auf dem Teppich → Akzeptierungsschwelle bei 10 m<sup>2</sup>: 1 Rückstand >2 cm<sup>2</sup> und 2 Rückstände < 2 cm<sup>2</sup>.“*

**Fazit des Autors:** Dieses Regelwerk ist sehr technisch gehalten. Der Aufwand für die Unterhaltsreinigung in Immobilien ist sehr groß. In Bereichen wo höchste Hygiene z.B. Krankenanstalten, Labors usw. ist dieses System Richtungsweisend.

Für die Messungen sind ein gründliches Fachwissen und die dementsprechende Ausbildung notwendig.

### **zu 3.1.5) FIGR -System** (FIGR- Bericht Nr.5; 2004)

Die „FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH“ hat ein auftragsbezogenes Qualitätssicherungssystem entwickelt. Die auf das Leistungsverzeichnis abgestimmte neutrale Begutachtung trägt zur Gewährleistung eines hohen Qualitätsniveaus der ausgeführten Dienstleistung bei. Hinzu kommen noch Empfehlungen an den Auftraggeber zur Optimierung der Dienstleistung, verbunden mit entsprechendem Kosten-Nutzen-Verhältnis.

*„In Deutschland kommt das neutral begutachtete FIGR Qualitätssicherungssystem weit verbreitet zum Einsatz und wird auch in anderen europäischen Ländern angewandt. Sowohl Auftraggeber als auch Dienstleistungsunternehmen beauftragen das FIGR mit der auftragsbezogenen Qualitätssicherung. Insbesondere hat sich das FIGR auf die Begutachtung der Reinigungsqualität spezialisiert. Das FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH war bei der Ausarbeitung der DIN-Norm "Reinigungsdienstleistungen- und Anforderungen und Empfehlungen für Qualitätssysteme (DIN EN 13549)" sowie an der DIN-Norm "Schulgebäude- Anforderungen an die Reinigung (DIN 77400)" beteiligt. Die ergebnisorientierten Leistungsverzeichnisse wurden Anfang 1995 vom FIGR Forschungs- und Prüfinstitut entwickelt. Dieses Leistungsverzeichnis wird lt. FIGR bei Ausschreibungen als Vertragsgrundlage von ausschreibenden Stellen eingesetzt. Die ergebnisorientierten Leistungsverzeichnisse bilden die Grundlage des FIGR-Qualitätssicherungssystems.“*

#### **3.1.5.1 Ziele der Qualitätssicherung**

##### **Verbesserung der Qualität der Reinigungsleistung**

*„Die Verbesserung der Reinigungsdienstleistung sichert auf lange Zeit die Bindung zum Auftraggeber und damit den Fortbestand des Unternehmens. Somit werden Arbeitsplätze gesichert, was wiederum zu einer besseren Motivation der Mitarbeiter führt.“*

##### **Aufdeckung von Schwachstellen**

*„Eine frühzeitige Aufdeckung von Schwachstellen, verbunden mit der Einleitung entsprechender Korrekturmaßnahmen, vermeidet Kundenreklamationen bereits im Vorfeld.“*

### **Verringerung der Reklamationshäufigkeit**

*„Durch eine Verringerung der Reklamationen wird das partnerschaftliche Verhältnis zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer gestärkt. Der Auftraggeber kann sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren und die gewonnene Zeit für sein Unternehmen nutzen.“*

### **Verbesserung der Kundenzufriedenheit**

*„Zufriedene Kunden sind die Basis für eine langfristige und partnerschaftliche Zusammenarbeit.“*

#### **3.1.5.2 Besonderheiten des FIGR- Qualitätssicherungssystems**

- *„Aufnahme der Stammdaten (durch den Auftraggeber).“*
- *„Zustimmungserklärung des Gebäudebesitzers zu den Prüfbedingungen*
  - *Häufigkeit der Qualitätskontrolle*
  - *gewünschte Wochentage zur Durchführung der Prüfung*
  - *Leistungsverzeichnis/Leistungsbeschreibung*
  - *Sondereinbarungen“*
- *„Prüfungstermine werden in der Regel nur dem Auftraggeber (meist die zuständige Person für die Reinigung) bekannt gegeben; diese erfolgen also für das Reinigungsunternehmen unangesagt und kurzfristig.“*
- *„Begutachtung vor Ort mit sachkundigem (erfahrenem) Prüfer“*
- *„Begutachtete der einzelnen Bereiche sind z.B.*
  - *Eingangsbereiche,*
  - *Verkehrsflächen,*
  - *Sozialräume*
  - *Sanitärräume*
  - *Usw.“*
- *„Grundlage bildet das Leistungsverzeichnis sowie die Leistungsbeschreibung.“*
- *„Hilfsmittel sind spezielle Checklisten für jeden Bereich, die in Papierform oder EDV-Form (in Excel-Datei gespeichert) zum Einsatz kommen.“*



### **3.1.5.3 Zusammenfassend erfolgt die Anwendung in der Regel in folgenden Schritten**

- a) *„Festlegung eines Qualitätsstandards zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer nach Möglichkeit auf der Grundlage ergebnisorientierter Leistungsverzeichnisse.“*
- b) *„Für den Auftragnehmer unangesagte Begehung und Beurteilung des Reinigungszustandes an einer festgelegten Zahl von Checklisten.“*
- c) *„Dokumentation des Zustandes anhand der Checklisten.“*
- d) *„Auswertung der Checklisten und Feststellung des Qualitätsergebnisses.“*
- e) *„Je nach Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist das Ergebnis Grundlage für Maßregelungen (Abzüge), wenn die vertraglich vereinbarte Leistung nicht erfüllt werden kann und Nachbesserungen nicht möglich sind.“*
- f) *„Erstellung eines Abschlussberichtes.“*
- g) *„Verbesserungsvorschläge werden im Qualitätsbericht ebenfalls berücksichtigt, insbesondere sind es Hinweise für Einflüsse auf die bauliche Gestaltung (dies ist ein besonderer Kundenservice im Rahmen von Gebäudemanagement) bzw. auf den Umfang der Leistungsverzeichnisse.“*

### **3.1.5.4 Vorgaben zur Qualitätskontrolle**

*„FIGR hat für seine Mitarbeiter eine Richtlinie (QS-04) herausgegeben. In dieser sind die Richtwerte über die zu begutachtenden Flächen festgelegt. Entsprechend der Richtlinie werden beurteilt“:*

#### **Zu begutachtende Flächen (Richtwerte) je Checkliste**

<i>Verkehrsflächen</i>	<i>ca. 150 -250 m<sup>2</sup></i>
<i>Sozialräume*) /WC</i>	<i>ca. 20 -30 m<sup>2</sup></i>
<i>Nutzflächen (Büro/Konferenzräume)</i>	<i>ca. 60 80 m<sup>2</sup>-</i>
<i>Sonstige Flächen**); z. B. Abstellräume/Speiseräume</i>	<i>ca. 100 m<sup>2</sup></i>

### **3.1.5.5 Qualitätsstandards**

- *„Vor Auftragsbeginn sollte einen Qualitätsstandard zw. Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbart werden. Der Qualitätsstandard zeigt auf, wie hoch die Fehlerquote bei der Reinigung ausfallen darf, die vom Auftraggeber toleriert wird, ohne dass es zu Abzügen kommt.“*
- *„Der Auftragnehmer kann verpflichtet werden, durch Eigenkontrolle die vereinbarte Qualität bei der Ausführung von Reinigungsarbeiten einzuhalten.“*

- „Arbeitsmittel zur Feststellung möglicher Beanstandungen sowie zur Dokumentation sind Checklisten.“
- „Die Beauftragten des Auftraggebers sind für die Bewertung der Reinigungsqualität qualifiziert. Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, unangekündigte Qualitätssicherungsmaßnahmen durch FIGR vornehmen zu lassen.“

### **Beispiel für die Vereinbarung eines Qualitätsstandards**

„Als Mindest-Qualitätsstandard wird vereinbart:“

- „70 Punkte Verkehrsflächen; bewertet mit 4 Checklisten je Qualitätskontrollbegehung.“
- „70 Punkte Büroräume; bewertet mit 5 Checklisten je Qualitätskontrollbegehung.“
- „70 Punkte Konferenzräume; bewertet mit 2 Checklisten je Qualitätskontrollbegehung.“
- „70 Punkte Sozialräume; bewertet mit 5 Checklisten je Qualitätskontrollbegehung.“
- „70 Punkte Kantine; bewertet mit 2 Checklisten je Qualitätskontrollbegehung.“

„Zu beachten ist, dass eine festgelegte Mindestpunktzahl von 70 von 100 möglichen Punkten nicht damit gleichgesetzt werden kann, dass nur 70 % von der vertraglich vereinbarten Leistung erbracht wird!“

#### **3.1.5.5.1 Nichterfüllung des Qualitätsstandards**

„Bei Nichterfüllung der Leistungen können vom Auftraggeber folgende Sanktionen getroffen werden:“

- „Nachreinigungen“
- „Nachbesserungen (bei nicht täglichen Arbeiten)“
- „Wo Nachreinigungen und Nachbesserungen nicht sinnvoll sind → Rechnungsabzüge“

„Beispielsweise können zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer prozentuale Abzüge vom Monatspreis vereinbart werden, wenn Abweichungen vom festgelegten Qualitätsstandard vorliegen:“

Bei Abweichung von	0-10 Punkten vom Mindestqualitätsstandard	3 % vom Monatspreis
Bei Abweichung von	11-20 Punkten vom Mindestqualitätsstandard	7 % vom Monatspreis
Bei Abweichung von	21-30 Punkten vom Mindestqualitätsstandard	11 % vom Monatspreis
Bei Abweichung von	31-40 Punkten vom Mindestqualitätsstandard	18 % vom Monatspreis

**Rechnungsabzug=**  $m^2$ - Fläche im Gebäudebereich x Monatspreis (€/m<sup>2</sup>) x Prozentsatz x Anzahl Kontrollen

**Fazit des Autors:** Das Qualitätsmesssystem ist dem BIV-System sehr ähnlich. Es steckt eine Menge Fachkompetenz und Entwicklungsarbeit dahinter. Angefangen von Beratung bis zur Schulung und Sachverständigendiensten wird im Bereich der Reinigungs- und Pflegedienste das gesamte Spektrum abgedeckt. FIGR ist ein unabhängiges Institut mit viel Know How. Dieses System ist eine starke Alternative zum BIV-System. (Siehe Anhang 5: FIGR Richtlinien QS02-QS03)

**zu 3.1.6) DOQUM -System** (Präsentation DOQUM GmbH, [Http://www.doqum.eu/index.php?option=com\\_content&task=view&id=54&Itemid=72](http://www.doqum.eu/index.php?option=com_content&task=view&id=54&Itemid=72))

*„Die Implementierung von DOQUM erfolgt in mehreren Schritten. Zunächst wird festgelegt, welche Reinigungsqualität in den verschiedenen Bereichen erreicht werden soll. Im Anschluss daran erfolgt die Definition von ausgewählten Messpunkten die kontrolliert werden z.B. anhand des Leistungsverzeichnisses.“*

*„Die Prüfpunkte können mit Intervallen bzw. Ausführungstagen versehen werden, um später leistungsorientierte Prüfungen durchführen zu können. Ergänzt werden können die Grundinformationen z.B. durch Hinterlegung von Reinigungsrevieren, Lieferanten und Debitoren. Diese Basisinformationen werden mit dem Raumflächenverzeichnis verknüpft und können danach bequem über eine Schnittstelle in das Qualitätssicherungssystem importiert werden. Nach erfolgreich durchgeführtem Import steht das System betriebsbereit für Qualitätskontrollen zur Verfügung.“*

### **Kontrollen**

*„Im ersten Schritt werden die Kontrollen an der DOQUM Workstation/Server angelegt und im Anschluss daran zum PDA/Smartphone übertragen. Hat sich der Kontrolleur am PDA identifiziert können die festgelegten Räume bewertet werden. Bewertete Räume und Kontrollpunkte werden aus der Übersicht entfernt, damit der Kontrolleur eine Übersicht der noch zu prüfenden Räume erhält. Erkennt der Prüfer während der Kontrolle Schäden am Objekt, so können diese ebenfalls erfasst und im Anschluss an die verantwortliche Stelle weitergeleitet werden.“*

*„Basis für die Bewertungen sind das klassische Schulnotensystem sowie die Antwortmöglichkeit mit Ja/Nein. Wird während der Kontrolle ein vorher definiertes Qualitätsniveau unterschritten, fordert DOQUM automatisch Nachbesserungsmaßnahmen an. Nach Abschluss der Qualitätsprüfung werden die ermittelten Daten an die DOQUM Workstation/Server übertragen und stehen dort unmittelbar für Auswertungen zur Verfügung.“*

**Fazit des Autors:** Das Qualitätsmesssystem ist im Aufbau einfach gestaltet (Schulnotensystem). Dahinter arbeitet eine Software, welche das Messen der Qualität einfach macht. Die Frage stellt sich ob das Reinigungspersonal mit der Technik zu Rande kommt (PDA)?! (Persönliche Meinung des Autors).

### **3.2 Systembeschreibung des Qualitätsmesssystem vom Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger Handwerks (BIV- System), Deutschland** (Auszug aus Publikation: Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks, 2002);

Im Jahr 2002 wurde vom Bundesinnungsverband in Bonn die Systembeschreibung eines Qualitätsmesssystems für ergebnisorientierte Reinigung publiziert. Dieses Qualitätsmesssystem ist das einzige, welches nach den Anforderungen der Europäischen Norm für Qualitätsmesssysteme von August 2001 zertifiziert ist. Dieses Qualitätsmesssystem, soll nach den Vorstellungen des Bundesinnungsverband, die ergebnisorientierte Reinigung am Markt zum Durchbruch verhelfen.

Der theoretische Ablauf dieses Verfahrens wird im **Kapitel 3.2** dargestellt. Im **Kapitel 3.3** zeigt der Autor anhand eines Fallbeispiels wie in einem aktuellen leistungsorientierten Ausschreibungsverfahren für Reinigungs- und Pflegedienste (2009) das Qualitätsmesssystem angewandt wurde.

#### **Anforderungskriterien an ein Qualitätsmesssystem** (Quelle: BIV 2002: 5)

*„Auftraggeber und Auftragnehmer von Reinigungsdienstleistungen stellen ähnliche Anforderungen an ein Qualitätsmesssystem: es soll eindeutige, unzweifelhafte Ergebnisse ohne großen Prüfungsaufwand liefern. Da die steigende Nachfrage nach einem solchen System europaweit zu beobachten ist, werden aktuell im Rahmen eines europäischen Normungsvorhabens „Reinigungsdienstleistungen Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme“ beim Europäischen Normungsinstitut CEN Anforderungen an ein Qualitätsmesssystem entwickelt.“*

*„Grundlage sind folgende Überlegungen:“*

- *„Das Qualitätsmesssystem soll leicht zu handhaben und zu verstehen sein“*
- *„Die Kosten der Prüfungen sollen niedrig sein“*
- *„Das System soll auf alle Arten von Gebäuden und Objekten anzuwenden sein“*

- „Sowohl Arbeitnehmer als auch Arbeitgeber und Kunden sollen in der Lage sein, ohne spezielles Training Qualitätsprüfungen auszuführen“
- „Sowohl Arbeitnehmer als auch Arbeitgeber und Kunden sollen in der Lage sein, ohne spezielles Training Qualitätsprüfungen auszuführen“
- „Das System soll objektiv ein oder mehrere Level von Sauberkeit beschreiben“
- „Qualitätsprüfungen sollen anhand einer bestimmten Anzahl objektiver Kriterien vorgenommen werden, die visuell erfasst werden und ggf. durch objektive Prüfmethoden ergänzt werden können“
- „Das System und die Berichterstattung sollen leicht zu dokumentieren sein.“
- „Das System soll eine gewisse Anzahl an Nicht-Konformitäten (=Fehler) zulassen“
- 

### **3.2.1 Theoretischer Ablauf des BIV-System**

#### **3.2.1.1 Prüfungsinhalt und –Zeitpunkt (Quelle: BIV 2002: 9)**

„Die Kontrollen werden visuell durchgeführt, indem innerhalb eines Rundgangs durch einen Raum alle Oberflächen geprüft werden. Das System beinhaltet sechs Qualitätsniveaus mit einer jeweils festgelegten Anzahl zulässiger Verschmutzungen, je höher das Qualitätsniveau, desto geringer ist die Anzahl zulässiger Verschmutzungen. Innerhalb eines Raumes werden im Rahmen der Prüfung Oberflächengruppen:“

- 1.) Hauptnutzungskomponenten
  - 2.) Restliches Inventar
  - 3.) Wände/Decke
  - 4.) Boden sowie
  - 5.) schwer einsehbare Bereiche
- betrachtet.“

„Das beschriebene System kann sowohl zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, als Bestandsaufnahme, als auch während des laufenden Vertrages angewendet werden.“

### **3.2.1.2 Anwendung vor Vertragsbeginn bzw. bei Einführung des Qualitätssysteme (Quelle: BIV 2002: 6)**

#### **3.2.1.2.1 Einordnung des Gebäudezustands in eines der Qualitätsniveaus**

*„Im Rahmen dieser Prüfung wird das aktuelle Qualitätsniveau des Objektes festgehalten. Gleichzeitig kann durch diese Prüfung ermittelt werden, ob das Qualitätsniveau den aktuellen Anforderungen entspricht oder ob vom neuen Auftragnehmer ein anderes (höheres oder niedrigeres) Qualitätsniveau erbracht werden soll. Die Festlegung eines abweichenden Qualitätsniveaus vom Ausgangszustand hat in diesem Fall unmittelbaren Einfluss auf die Kalkulation des Auftragnehmers.“*

#### **3.2.1.2.2 Kontrolle zum Zeitpunkt der Übergabe**

*„Im LV ist ein festgelegtes Qualitätsniveau festgelegt, dieses ist auch gleichzeitig das Niveau welches zur Anwendung kommen soll.“*

#### **3.2.1.2.3 Abstimmung über nicht zu reinigenden Objekte**

*„sowie derjenigen Reinigungsarbeiten, die die Nutzer des Gebäudes selbst ausführen möchten.“*

#### **3.2.1.2.4 Festlegung des Umfangs der Anwendung objektiver**

#### **Messmethoden; → Anwendung während des laufenden Vertrages**

*„Das System kann*

- für die Selbstprüfung des Arbeitsergebnisses durch die Reinigungskräfte,*
- für die Überwachung des Reinigungsergebnisses durch das Führungspersonal des Auftragnehmers und*
- für Kontrollen des Auftraggebers, auch gemeinsam mit dem Auftragnehmer angewendet werden. Ergänzend können durch objektive Messmethoden z.B. Staub und/oder Hygienemessungen*

*festgelegt werden.“*

### **3.2.1.3 Qualitätsniveaus (Quelle: BIV 2002: 7)**

*„Das System beinhaltet sechs Qualitätsniveaus:“*

*„0 [=keine Reinigung vereinbart] bis 5 [= höchstes Qualitätsniveau]), die für ein gesamtes Objekt, für Bereiche, Raumgruppen innerhalb des Objektes oder für Bereiche innerhalb eines Raumes individuell festgelegt werden. Die Qualitätsniveaus unterscheiden sich in der Anzahl zulässiger Verschmutzungen.“*

*„Die Qualitätsniveaus sind in der Ausschreibung festgelegt, da auf ihnen die Kalkulation der Bieter basiert. Die Festlegung erfolgt, wie oben beschrieben, individuell für die verschiedenen Objektbereiche und für einen festgelegten Zeit-*

punkt des Tages (z.B. 10 Uhr vormittags, 16 Uhr nachmittags), an dem diese Qualitätsniveaus **verbindlich** vorzufinden sind. Dieser festgelegte Zeitpunkt stimmt mit dem Zeitpunkt der Überprüfung der Qualitätsniveaus (=Kontrolle) überein. Dabei sollte gewährleistet sein, dass zwischen Beendigung der Reinigung und Durchführung der Prüfung keine Nutzung des Raumes erfolgt ist.“

### 3.2.1.4 Begriffsdefinitionen (Quelle: BIV 2002: 9 )

#### 3.2.1.4.1 Definitionen der Verschmutzungsarten

**A** „**Abfall**: Heruntergefallener oder weggeworfener Unrat, der sich aufheben lässt.“

„**Beispiele**: Papier, Pflanzenblätter, Flaschen, etc.“

**B** „**Nicht haftende Verschmutzungen**: Schmutzstoffe, die sich nicht direkt aufheben lassen.“

„**Beispiele**: Staub, Büro-, Heftklammern, Kies, Locherrückstände („Konfetti“) Staub, Sand, Asche, Haare, Lurch, Spinnweben, Krümel. Staub bedeutet leichte Schmutzstoffe, die auf Oberflächen Schichten bilden und von der Luft mitgeführt werden können.“

**C** **Haftende Verschmutzungen**: begrenzte Flächen z.B. Schreibtische, Stühle usw.

„**Beispiele**: Kaffeeflecken, kreisförmige Flecken, Fingerabdrücke. Hierunter sind auch haftende Verschmutzungen auf nicht begrenzten Flächeneinheiten (Böden, glatte Flächen usw.) eines Bereichs zu verstehen (z.B. Reinigungsmittelrückstände, Kaugummireste, Gummiabrieb von Schuhen usw.). Flecken sind unerwünschte Ablagerungen eines Materials (z.B. Kaffee, Wasser, Limonade, Tinte, Öl) oder örtlich begrenzte Verfärbungen bzw. optische Veränderungen auf einem anderen Material (z.B. Bodenbelag).“

**D** „**Methodische Fehler (Reinigungsassoziierte Dienstleistungen)**: Bei der Durchführung der Arbeiten kann es durchaus sein, dass methodische Fehler auftreten die entsprechend gewertet werden müssen.“

„Als **methodische Fehler** kommen in Betracht:

- Reinigungsmittelrückstände (Anwendung des falschen Reinigungsmittels, Überdosierung),
- Papierrollen (WC, Handtücher usw.) dürfen nicht neben den vorgesehenen Halterungen gelagert werden,

- Rückstände haftender Verschmutzungen auf Bodenbelägen (nur Feucht- statt Nassreinigung angewendet),
- „Einsatz von Desinfektionsmittel: wird als Fehler gewertet, wenn dieses sich aus der Anwendung heraus sich als ungeeignet herausstellt,
- Die Bürsten des Bürststaubsaugers entsprechen nicht mehr die Herstellervorschriften (Verschleiß), sodass die Reinigungswirkung nicht mehr gegeben ist.“

### 3.2.1.4.2 Für alle Verschmutzungsarten gilt die kumulative Verschmutzung:

Die unten angeführte Liste ist eine beispielhafte Darstellung. Es können/sollen jederzeit weitere Fehler, welche bei den Prüfungen festgestellt werden, in die Liste hinzu gefügt werden.

Art der Verschmutzung	Ergebnis Fehler
Viele Krümel unter einem Stuhl	1 Fehler
Blätter im Umfeld eines Blumentopfes z.B. braune Blätter	1 Fehler
mit Fingerabdrücken übersäter aufgeräumter Tisch	1 Fehler
Schranktüren werden ebenfalls als Einheit betrachtet (Beispiel: Von sechs Schranktüren weist eine Schranktüre Fingerabdrücke im Griffbereich auf	1 Fehler
von vier Schranktüren eines Büroraums weist 1 Türe Fingerabdrücke auf, eine weiterer weist Getränkeflecken auf	2 Fehler
Abfalleimer wurde nicht ausgeleert	1 Fehler
Abfalleimer Restmüllteil schmutzig (feucht abwischen wäre notwendig gewesen)	1 Fehler
Schlieren auf Glas und Spiegel	1 Fehler
Schlieren auf Boden z.B. PVC, Kunststein	1 Fehler
Reinigungsmittelrückstände	1 Fehler
Bilderrahmen, Spiegel usw.	werden einzeln bewertet.
Wenn in einem Besprechungs- oder Konferenzraum zwanzig Stühle Verstaubungen aufweisen, Anzahl Fehler Hauptnutzungskomponente >>	20 Fehler
<b>Tische, Schreibtische, etc.:</b> es wird die Tischfläche als Ganzes betrachtet; Bürostuhl, Telefon, Lampe, etc. werden einzeln gewertet,	sind in Räumen mehrere Tische vorhanden, zählen diese jeweils einzeln.
Einrichtung Tische allgemein: Beispiel: Ein Schreibtisch wird mittels eines weißen Tuchs geprüft. Ist dieses dunkelgrau bis schwarz;	1 Fehler
Auf der Decke des Ganges befinden sich Spinnweben	1 Fehler
<b>Teppichböden:</b> wurde nicht ordentlich gesaugt (Rückstände von Staub und Lurch etc.)	1 Fehler
Bei nicht in Quadratmetern zu messenden Bereichen (z.B. Fußleisten, Bilderrahmen) wird wie folgt bewertet:	Bei zusammenhängenden Bereichen, wie Fußleisten, wird eine Strecke von jeweils 3m als ein Fehler bewertet;
<b>Sanitär:</b> die Seife wurde nicht nachgefüllt	1 Fehler
<b>Sanitär:</b> der Schambereich weist Urinflecken auf	1 Fehler
<b>Sanitär:</b> WC Papier nicht nachgefüllt	1 Fehler
<b>Sanitär:</b> WC Papier in Spender falsch nachgefüllt (methodischer Fehler) >>	1 Fehler



Art der Verschmutzung	Ergebnis Fehler
<b>Sanitär:</b> Die hygienische Reinigung ist nicht gegeben z.B. WC Deckel außen nicht gereinigt, Urinalspuren innen usw.)	1 Fehler
<b>Sanitär:</b> Hygiene- und/oder Papierbehälter und nicht ausgeleert	1 Fehler
<b>Sanitär:</b> Auf Aushang wurden die Reinigungszeiten nicht eingetragen ( <b>methodischer Fehler</b> ) >>	1 Fehler
<b>Stiegenhaus Zone A:</b> das Geländer ist verschmutzt (staubig)	1 Fehler
<b>Stiegenhaus Zone C:</b> Der Handlauf wird pro Geschoß mittels eines weißen Tuchs geprüft. Es werden z.B. 5 Geschoße geprüft; 1 Tuch ist dunkelgrau bis schwarz;	1 Fehler
<b>Teeküche/Büros:</b> gebrauchtes Geschirr vom Büro wurde nicht in den Geschirrspüler geräumt	1 Fehler
<b>Teeküche:</b> Papierrollen nicht nachgefüllt	1 Fehler
<b>Kopierer:</b> Zone A 3.OG, staubig nach erfolgter Reinigung	1 Fehler
<b>Kopierer:</b> Zone A8.OG staubig nach erfolgter Reinigung	1 Fehler
<b>Kopierer:</b> Zone A 9.OG, staubig nach erfolgter Reinigung	1 Fehler
<b>Foyer:</b> Boden nach Erstreinigung um 06:30 schmutzig	1 Fehler
<b>Foyer:</b> Drehtor nach Erstreinigung um 06:30 Griffspuren vorhanden	1 Fehler
<b>Aufzug 1 Zone B:</b> Griffspuren auf der Tastatur,	1 Fehler
<b>Aufzug 1 Zone B:</b> Türbodenschiene wurde nicht ausgesaugt (Split wurde gefunden),	1 Fehler
<b>Aufzug 1 Zone B:</b> neben dem Portal und Aufzugstüre Griffspuren;	1 Fehler
Von der <b>Reinigungskraft</b> sind Nirostateile im Außenbereich nicht ordentlich gereinigt worden.	1 Fehler

**Tabelle 2:** Verschmutzungsarten und Fehler (Quelle: BIV 2002, eigene Bearbeitung)

### 3.2.1.4.3 Definition der Raumkomponenten

#### 1) Hauptnutzungskomponenten:

Sind Inventarbestandteile die sich aus der Funktion des Raumes ergeben, vorwiegend und regelmäßig als Arbeitsplatz genutzt werden bzw. zu denen Körperkontakt entsteht.

Hauptnutzungskomponenten Büro	Hauptnutzungskomponenten Teeküche
Schreibtische	Arbeitsplatte
Stühle aller Art	Küchengeräte
Tische	Armaturen usw.
Beistellmöbel	sonstige Einrichtungsgegenstände wie z.B. Tische, Sessel;
Beistehlampen	<b>Hauptnutzungskomponenten öffentliche Bereiche (Verkehrsflächen, Stiegenhäuser, Treppen und Podeste)</b>
Telefon	Sitzgruppen
Türen und Einrichtungsgegenstände im Griffbereich	Servicezonen
Seitenwände	Handläufe von Treppen
Glasflächen	Einrichtungsgegenstände, wie z.B. Tische, Sessel, Stapelmöbel usw.
<b>Hauptnutzungskomponenten Sanitärräume</b>	<b>Hauptnutzungskomponenten Eingangshalle</b>
elektrische Papierhandtuchspender	Empfang
Seifenspenden	Drehtüren

WC-Muschel	Einrichtungsgegenstände, wie z.B. Tische, Sessel, Sitzgruppen
Urinale und Sitzflächen innen und außen	<b>Hauptnutzungskomponenten Veranstaltungsräume:</b>
Spülkasten und Urinalsteuerung	Einrichtungsgegenstände, wie z.B. Tische, Sessel, Stapelmöbel usw.
WC Besen und Behälter	<b>Hauptnutzungskomponenten Besprechungsräume:</b>
Waschbecken inkl. Armatur	Einrichtungsgegenstände, wie z.B. Tische, Sessel, Stapelmöbel usw.
Spiegel	
sonstige Einrichtungsgegenstände	
Duschen	

Tabelle 3: Hauptnutzungskomponenten (Quelle: BIV 2002, eigene Bearbeitung)

## 2) Restliches Inventar

Alle übrigen Bestandteile

<b>Restliches Inventar Büro</b>	<b>Restliches Inventar Eingangshallen</b>
Sideboards	Garderoben
Stehlampen	Sideboards
Garderobenständer	Stehlampen
Bücherregale	Bildschirme und Flat Screen
Schränke	Garderobenständer
Besuchertische mit Stühlen	Bücherregale
<b>Restliches Inventar Teeküche</b>	Schränke und Regale
senkrechte Flächen	Besuchertische
Schränke	
Kühlschrank	

Tabelle 4: Restliches Inventar (Quelle: BIV 2002, eigene Bearbeitung)

## 3) Wände/Decke

Wände, Decken und fest mit ihnen verbundene Gegenstände

<b>Wände/Decke</b>
<b>Beispiele:</b> Heizkörper, Fensterbank, Lichtschalter, Steckdosen, Bilder, Einbauschränke, Wandflächen, Türe und Türrahmen, Beleuchtungskörper;
<b>Deckenflächen:</b> Bei Fensterbrettern wird, unabhängig von der Tiefe, jeder angefangene laufende Meter als 1 Fehler gewertet.
<b>Sanitärbereich:</b> Spiegel, Trennwände, Automaten

Tabelle 5: Wände/Decke (Quelle: BIV 2002, eigene Bearbeitung)

## 4) Boden

Bodenfläche und zugehörige Gegenstände Bei Leisten (z.B. Sockelleisten, Wandschoner u.ä.) gilt jeweils eine Wandstrecke als Beurteilungseinheit.

## 5) Schwer einsehbare Bereiche

Boden	Schwer einsehbare Bereiche
Bodenbeläge	Flächen die bei üblicher Nutzung eines Raumes nicht direkt einsehbar sind; sowie Bereiche über 2,10 m Höhe ebenfalls als schwer einsehbare Bereiche zu definieren sind.
Sockelleisten	
Türschwellen	
Schutzfangmatten	

Tabelle 6: Boden (Quelle: eigene Bearbeitung)

#### 3.2.1.4.4 Definition der Qualitätsniveaus (Quelle: BIV 2002: 15)

„Die einzelnen Qualitätsniveaus werden durch die im Folgenden aufgeführten Werte für die Anzahl zulässiger Verschmutzungen definiert. Die Werte werden in Abhängigkeit von der Raumgröße angegeben, dabei erfolgt eine Einteilung der Räume in 4 Kategorien (bis 20m<sup>2</sup>; 21-40m<sup>2</sup>; 41-60m<sup>2</sup> und 61-100m<sup>2</sup>).“

„Bei Räumen, die größer als 100m<sup>2</sup> sind, erfolgt bei ausschließlich manueller Anwendung des Systems eine Aufteilung des Raumes wie folgt: Die Größe des Raumes wird **durch 100 geteilt**, d. h. man erhält eine entsprechende Anzahl a'100m<sup>2</sup> plus einem Rest, der entsprechend in die kleineren Kategorien eingeordnet wird.“

#### Beispiele:

„Bei einer Raumgröße von 140m<sup>2</sup> (=1x100+1x40) erfolgt eine Aufteilung in 1 Teilbereich á 100m<sup>2</sup> und 1 Teilbereich á 40m<sup>2</sup>. In diesem Fall würden 2 Prüfformulare ausgefüllt werden: 1 Formular mit der Größenangabe 61-100m<sup>2</sup> sowie 1 Formular mit der Größenangabe 35-60m<sup>2</sup>.“

„Bei einer Raumgröße von 280m<sup>2</sup> (=2x100+80) entspricht einer Aufteilung in 2 Teilbereiche á 100m<sup>2</sup> und 1 Teilbereich á 80m<sup>2</sup>. In diesem Fall würden 3 Prüfformulare für die Größenangabe 61-100m<sup>2</sup> ausgefüllt werden.“

„Zur optischen Kennzeichnung von Qualitätsniveaus kann eine Farbkodierung verwendet werden.“

Qualitätsniveau	Farbkennzeichnung
5	Rot
4	Orange
3	Blau
2	Grün
1	Grau

Toleranzwerte der Qualitätsniveaus [QN] in Verwaltungsgebäuden																				
Werte für die Summe aus Abfall, nicht haftenden Verschmutzungen und haftenden Verschmutzungen																				
Level Niveau	Räume bis 20m <sup>2</sup>					Räume bis 21-40m <sup>2</sup>					Räume bis 41-60m <sup>2</sup>					Räume bis 61-100m <sup>2</sup>				
	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB
5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	3
2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	5	4	4	3	4
1	3-4	4	3	3-4	3	3-4	3-4	4	3-4	3-5	3-6	3-4	4	3-4	5-6	6-10	5-8	5-6	4-5	5-6
0	keine Reinigung vereinbart, keine Werte festgelegt																			

HK = Hauptnutzungskomponenten; RI = restliches Inventar; W/D = Wände / Decke; B = Boden; SEB = schwer einsehbare Bereiche

**Erläuterungen:**

- Die angeführten Zahlen geben für jede Raumkomponente die maximale Anzahl aller Verunreinigungen für das betreffende Niveau an.
- Räume von mehr als 100 m<sup>2</sup> werden in kleinere Bewertungsbereiche Unterteilt.
- Für die Stichprobenprüfung in Verwaltungsgebäuden ist AQL 10 vorzusehen (vgl. Erläuterung auf Seite 6 Beilage "Qualitätssicherung").

Tabelle 7: Toleranzwerte der Qualitätsniveaus für die Stichprobenprüfung (Quelle: BIV 2002, eigene Bearbeitung)

### 3.2.1.5 Voraussetzungen zur Anwendung des Qualitätsmesssystems

(Quelle: BIV 2002: 18)

#### 3.2.1.5.1 Allgemeine Voraussetzungen:

„Voraussetzung für die Durchführung von Stichproben sind, dass die Raumgrößen und die Raumgruppen bekannt sind. Eine Erfassung der Raumgrößen ist daher für den erfolgreichen Einsatz des Qualitätsmesssystems unbedingt notwendig!“

#### 3.2.1.5.2 Zuordnung Qualitätsniveau:

„Im einfachsten Fall wird dem gesamten Objekt ein einheitliches Qualitätsniveau zugeordnet. Ist eine nutzungsorientierte Zuordnung gewünscht, kann beispielsweise den Raumkategorien jeweils ein gewünschtes Qualitätsniveau zugeordnet werden. Auf Wunsch kann die Zuordnung auch detaillierter, z.B. bezogen auf Abteilungen, Etagen, öffentlichkeitszugängliche bzw. repräsentative Bereiche bis hin zu einer Unterscheidung der Qualitätsniveaus der verschiedenen Raumkomponentengruppen vorgenommen werden.“

Raumkategorie	Vereinbartes Qualitätsniveau	Qualitätsniveau Hauptnutzungskomponente	Qualitätsniveau Restliches Inventar	Qualitätsniveau Wände/Decke	Qualitätsniveau Boden	Qualitätsniveau Schwer einsehbare Bereiche
		Inventarbestandteile, die vorwiegen und regelmäßig, z.B. als Arbeitsplatz genutzt werden (z.B. Schreibtisch, -Lampe, Bestuhlung, Telefon, Papierkorb); in den Teeküchen Arbeitsplatten, Küchengeräte innen außen usw.;	Alle übrigen Inventarbestandteile (z.B. Sideboards, Garderobenständler, Schränke, Bücherregale)	Decken, Wände und fest mit ihnen verbundene Gegenstände (z.B. Heizkörper, Fensterbank, Bilder, Türen, Spiegel)	Bodenbeläge, Sockelleisten, Türschwellen, Schmutzfangmatten	Flächen die bei üblicher Nutzung eines Raumes nicht direkt einsehbar sind (z.B. Fliesen hinter Heizkörper, Boden und niedrigen Schränken)
		HK	RI	W/D	B	SEB
Büroräume (alle Bauteile)	4	4	3	3	4	3
Büronebenräume, Garderoben, Abstellräume,	4	4	3	3	4	3
Kopierräume	3	3	3	2	3	3
Empfangsräume 11.OG	5	5	5	4	5	4
Raumkategorie	Vereinbartes Qualitätsniveau	Qualitätsniveau Hauptnutzungskomponente	Qualitätsniveau Restliches Inventar	Qualitätsniveau Wände/Decke	Qualitätsniveau Boden	Qualitätsniveau Schwer einsehbare Bereiche
		Inventarbestandteile, die vorwiegen und regelmäßig, z.B. als Arbeitsplatz genutzt werden (z.B. Schreibtisch, -Lampe, Bestuhlung, Telefon, Papierkorb); in den Teeküchen Arbeitsplatten, Küchengeräte innen außen usw.;	Alle übrigen Inventarbestandteile (z.B. Sideboards, Garderobenständler, Schränke, Bücherregale)	Decken, Wände und fest mit ihnen verbundene Gegenstände (z.B. Heizkörper, Fensterbank, Bilder, Türen, Spiegel)	Bodenbeläge, Sockelleisten, Türschwellen, Schmutzfangmatten	Flächen die bei üblicher Nutzung eines Raumes nicht direkt einsehbar sind (z.B. Fliesen hinter Heizkörper, Boden und niedrigen Schränken)
		HK	RI	W/D	B	SEB
Öffentliche Bereiche 16.OG (Festsaal)	5	5	5	4	5	4
Öffentliche Bereiche EG und Zwischengeschosse	5	5	4	4	5	4
Sitzungsräume	5	5	4	4	5	4
Sozialräume	5	5	5	4	4	4
Teeküchen und Equipment	5	5	5	4	4	4

Sanitärräume	5	5	5	5	5	3
Eingangsbereiche	5	5	4	4	4	4
Gänge	3	3	3	3	4	3
Neben- und Fluchtstiegenhäuser	2	2	2	3	4	3
Hauptsiegenhäuser, Treppen und Podeste	4	4	4	4	4	3
Archive, Lager und Kellerräume	3	3	3	3	3	3
Haustechnikräume	3	3	3	3	4	4
Aufzüge	4	4	4	4	4	4

Tabelle 8: Beispiel von vereinbarten Qualitätsniveaus (Quelle: BIV 2002, eigene Bearbeitung)

### **3.2.1.5.3 Es kann mehrere Varianten von Qualitätsniveaus geben:**

- Objekt A – Unterscheidung der Qualitätsniveaus nach Raumkategorien, für alle Räume des Gebäudes
- Objekt B – Unterscheidung der Qualitätsniveaus nach Raumkomponenten
- Objekt C – Unterscheidung nach Abteilungen und Raumkomponenten

### **3.2.1.5.4 Festlegung der Stichprobe für Prüfungen**

„Die Kostenbetrachtung einer Qualitätsmessung verbietet in aller Regel eine vollständige Prüfung eines Objektes ab einem bestimmten Größenumfang. In Objekten mit bis zu 11 Räumen, die im Prüfumfang enthalten sind, also gereinigt werden, wird eine 100 %-Prüfung durchgeführt, in größeren Objekten werden nach statistischen Grundsätzen (Grundlage ist die international zur Ziehung von Stichproben angewandte Norm ISO 2859, die auch der Software zum vorliegenden System zu Grunde liegt) Stichproben aus der Gesamtzahl der zu reinigenden Räume eines Objektes gezogen, die eine verlässliche Aussage über das Gesamtobjekt erlauben. Auf diese Weise ist auch gewährleistet, dass die Auswahl der Räume zufallsgesteuert erfolgt und von subjektiven Einflüssen unverfälscht bleibt. In Abhängigkeit vom AQL (Akzeptierten Qualitäts-Levels) und der Gesamtgröße des Objektes kann aus entsprechenden statistischen Tabellen die notwendige Anzahl zu prüfender Räume abgelesen werden. Für Verwaltungsgebäude und Büroimmobilien (Hinweis vom Autor) wird Akzeptierten Qualitäts-Levels 10 angewendet (Tabelle mit Stichprobengröße und Annahmezahlen → **siehe Anhang 3**).“

„AQL (**Akzeptierten Qualitäts-Levels**) = Akzeptierte Qualitätsgrenzlage. Dieser aus der Statistik stammende Begriff ist die „Qualitätslage, der eine bestimmte Annahmewahrscheinlichkeit zugeordnet ist“ (DIN 55 350, Teil 31).“

„**Beispiel:** In einem Objekt mit 86 Räumen müssen gemäß Stichprobenplan (Basis: ISO 2859, Level 2 = Normale Prüfung) 13 Räume geprüft werden, um eine statistisch zuverlässige Aussage bezüglich des Objektes treffen zu können. Werden in maximal drei Räumen die vereinbarten Qualitätsniveaus nicht eingehalten, gilt die Stichprobe, und damit das gesamte Objekt, als „in Ordnung“, bei vier oder mehr Räumen muss die Stichprobe von 13 Räumen und damit das gesamte Objekt abgelehnt werden, die Prüfung ist nicht bestanden. (angenommener AQL: 10)“

### **3.2.1.6 Messung - Durchführung der Prüfung – Beurteilung**

(Quelle: BIV 2002: 22)

#### **3.2.1.6.1 Ablauf der Prüfung**

*„Die visuelle Prüfung findet in einer vom Auftraggeber festgelegten Anzahl von Räumen statt.“*

*„Es wird der gesamte Raum abgegangen. Nacheinander werden die fünf Raumkomponentengruppen in der Reihenfolge:*

- 1. Hauptnutzungskomponente (HK)*
- 2. Restliches Inventar (RI)*
- 3. Wände/Decke (W/D)*
- 4. Boden (B)*
- 5. Schwer einsehbare Bereiche (SEB)*

*im Hinblick auf die verschiedenen Verschmutzungen untersucht.“*

*„Grundsätzlich gilt: Da die Prüfungen unter dem Aspekt der Nutzerzufriedenheit erfolgen sollen, wird bei der Begutachtung nach Möglichkeit eine Prüfposition eingenommen, die der Blickrichtung des Raumnutzers entspricht. Auf eine ausreichende Beleuchtung der Räume sollte geachtet werden. Hinsichtlich der Überprüfung nichthaftender Verschmutzungen (Verstaubung) kann es, besonders bei entsprechend ungünstiger Oberflächenstruktur (z.B. hellgraue Schreibtischfläche, Handlauf usw.), notwendig werden, die visuelle Kontrolle durch manuelle Überprüfung (z.B. Wischen mit einem weißen Tuch) zu ergänzen.“*

*„Begutachtung der Hauptnutzungskomponente: Der Prüfer nimmt vorzugsweise die Position des Nutzers ein (z.B. Prüfposition an der -üblichen- Stelle des Bürostuhls), um das Mobiliar auf mögliche Verschmutzungen hin zu überprüfen.“*

*„Begutachtung des restlichen Inventars: Die Prüfung erfolgt bei wandständigem Mobiliar zunächst von der Frontseite aus, anschließend mit Blick auf die jeweiligen Seitenflächen. Abstand zum Mobiliar jeweils 1,50m bis 2m.“*

*„Begutachtung der Wände: Im Abstand von ca. 2m zur Wand erfolgt die Prüfung von einer Wandstrecke von jeweils rund 5m, wobei der Prüfer jeweils in der Mitte der Wandstrecke stehen sollte.“*

*„Begutachtung der Decke: Bei Räumen bis zu einer Größe von 15m<sup>2</sup> erfolgt die Prüfung der Deckenverschmutzungen jeweils nach Möglichkeit von der Raummitte aus. Bei größeren Räumen erfolgt eine Begutachtung von jeweils rund 15m<sup>2</sup> von deren Mittelpunkt aus.“*



**„Begutachtung der Bodenfläche:** Bei Räumen bis zu einer Größe von 15m<sup>2</sup> erfolgt die Prüfung der Verschmutzungen jeweils nach Möglichkeit von der Raummitte aus. Bei größeren Räumen erfolgt eine Begutachtung von jeweils 15m<sup>2</sup> von deren Mittelpunkt aus.“

### 3.2.1.6.2 Ablauf der Bestandsaufnahme

„Bei der Bestandsaufnahme oder Eingangsprüfung der Qualitätsniveaus (QN) zur erstmaligen Feststellung des Zustandes eines Gebäudes im Sinne dieses Systems ist wie folgt vorzugehen:“

„Da für die Festlegung des Qualitätsniveaus festgestellt werden muss, ob der aktuelle Zustand den Vorstellungen entspricht, muss das jeweilige Qualitätsniveau in einer Eingangsprüfung erfasst werden. Hierzu wird bei der Eingangsprüfung immer innerhalb der Raumgruppen geprüft.“

Das ergibt folgende Einteilung	Raumgruppen
Büroräume (alle Bauteile)	<b>A</b>
Büronebenräume, Garderoben, Abstellräume,	<b>B</b>
Kopierräume	<b>C</b>
Präsidialräume 10.OG	<b>D</b>
Öffentliche Bereiche 12.OG (Festsaal)	<b>E</b>
Öffentliche Bereiche EG und Zwischengeschosse	<b>F</b>
Sitzungsräume	<b>G</b>
Sozialräume	<b>H</b>
Teeküchen und Equipment	<b>I</b>
Sanitärräume	<b>J</b>
Eingangsbereiche	<b>K</b>
Gänge	<b>L</b>
Neben- und Fluchtstiegenhäuser	<b>M</b>
Hauptstiegenhäuser, Treppen und Podeste	<b>N</b>
Archive, Lager und Kellerräume	<b>O</b>
Haustechnikräume	<b>P</b>
Aufzüge	<b>Q</b>

Tabelle 9: Raumgruppen (Quelle: BIV 2002, eigene Bearbeitung)

„Hierzu sind neben der Erfassung der Raumgröße auch die Erfassung der vorhandenen Raumgruppen und die Zuordnung aller Räume in eine dieser Raumgruppen erforderlich. Die Qualitätsniveaus-Ist-Aufnahme erfolgt über alle Räume des Gebäudes. Im Rahmen der Eingangsprüfung kann auch festgelegt werden, welche Bereiche nicht zu reinigen und damit mit dem Qualitätsniveau 0 (Keine Reinigung = keine Wertefestlegung für Prüfungen) zu belegen sind. Der Ablauf der eigentlichen Prüfung entspricht dem Vorgehen bei der Prüfung im laufenden Vertrag.“

### **Besonderheiten der Bestandsaufnahme:**

- a) *„Grundsätzlich sollten die Stichproben in einem Reinigungszustand stattfinden, der einer Reinigung gemäß den vertraglich festgelegten Leistungen entspricht. Ist das bisherige Leistungsverzeichnis ausreichend, entspricht dies einen Zustand, der durch den Auftraggeber als „in Ordnung“ beurteilt und als Grundlage der künftigen Vereinbarung von Qualitätsniveaus herangezogen werden kann. In diesem Fall würden die festgestellten Qualitätsniveaus auch die Grundlage für die künftige Vereinbarung ergeben.“*
- b) *„Wird das bisherige Leistungsverzeichnis als nicht zufriedenstellend eingeschätzt, sollte eine Reinigung strikt nach dem bisherigen Leistungsverzeichnis erfolgen und im Folgenden das hierdurch erreichte Qualitätsniveau beurteilt werden. Für das künftige Vorgehen kann dann individuell vereinbart werden, in welchen Bereichen ein höheres Qualitätsniveau als beim jetzigen Zustand erreicht werden soll.“*
- c) *„Feststellung besonders hoher Verschmutzungen in bestimmten Bereichen Vorgehen: Ursachenforschung, z.B. hinsichtlich der Frage, ob diese Bereiche bislang nicht im Leistungsverzeichnis enthalten sind oder bestimmte Bereiche systematisch aus Unkenntnis der Reinigungskraft nicht gereinigt werden. In letzterem Fall wird vom Auftraggeber veranlasst, diese außergewöhnlichen Verschmutzungen zu beseitigen. Nach der Reinigung wird eine nochmalige Prüfung erfolgen, da eine Prüfung ohne vorherige Beseitigung ein falsches Urteil über den bisherigen und künftigen Reinigungsstandard ergeben würde.“*

### **3.2.1.6.3 Beispiel eines Auswertungsvorgangs:**

Prüfung für die manuelle Anwendung des Systems

Raumart: **Büro**

Zimmernr.: **1015**

Größe: **25m<sup>2</sup>**

Ergebnis der Stichprobe:

Gesamtergebnis		Raumart	Raumnummer	Fläche	Gesamtergebnis <b>5 Fehler</b> <u>Ergebnis der Prüfung:</u> nochmalige Reinigung des Zimmers Nächste Prüfung: <b>in 1 Woche</b>
Datum:		Büro	1015	25m <sup>2</sup>	
Uhrzeit:					
Name des Prüfers:					
Name Mitarbeiter des Reinigungsunternehmens:		A	B	C	D
	Anzahl der Verunreinigungen →	Abfall Heruntergefallener oder weggeworfener Unrat, der sich aufheben lässt	Nicht haftende Verschmutzungen Schmutzstoffe, die sich nicht direkt aufheben lassen (z.B. Sand, Haare, Krümel)	Haftende Verschmutzungen begrenzten Flächen z.B. Schreibtische Kaffeeflecken, Finger-abdrücke) und nicht begrenzten Flächen (Boden) Reinigungs- mittelrückstände	Methodische Fehler In dieser Spalte können Fest- stellungen zu Fehlern bei der erfolgen z.B. (Seife nicht nachgefüllt, Geschirr nicht weggeräumt, falsches Reinigungsmittel usw.) erfolgen
	Raumkomponentengruppen ↓				
1.) Hauptnutzungskomponenten	<b>Büroräume (alle Bauteile) Zonen A, B, C</b> Einrichtungsgegenstände z.B. Schreibtische, Stühle aller Art, Tische, Beistellmöbel, Tisch- und Beistehlampen, Telefon, usw., Türen und Einrichtungsgegenstände im Griffbereich, Griffspuren an Glasflächen	<b>1 Fehler</b>		<b>1 Fehler</b>	
	<b>Sanitärräume:</b> elektrische Papierhandtuch- spender, Seifenspender, WC-Muschel, Urinale und Sitzflächen innen und außen, Spülkasten und Urinalsteuerung außen, WC Besen und Behälter, Waschbecken inkl. Armatur, Spiegel, sonstige Einrichtungsgegenstände usw.;				
	<b>Teeküche:</b> Arbeitsplatte, Arbeitsplatte, Küchengeräte, Armaturen usw., sonstige Einrichtungsgegen- stände, wie z.B. Tische, Sessel;				
	<b>Öffentliche Bereiche:</b> Hauptstiegenhäuser, Treppen und Podeste, Eingangshalle (C0 und C1)				
	<b>Veranstaltungsräume:</b> Einrichtungsgegenstände, wie z.B. Tische, Sessel, Stapelmöbel;				
	<b>Besprechungsräume:</b> Einrichtungsgegenstände, wie z.B. Tische, Sessel;				

2.) Restliches Inventar	<b>Büroräume:</b> Sideboards, Stehlampen, Garderobenständer, Bücherregale, Schränke, Besuchertische mit Stühlen		-	1 Fehler		
	<b>Teeküche:</b> senkrechte Flächen, Schränke, Kühlschrank					
	<b>Eingangshallen:</b> Garderoben, Sideboards, Stehlampen, Terminals, Garderobenständer, Bücherregale, Schränke, Besuchertische, Bildschirme, PC und Drucker,					
3.) Wände Decke	<b>Wände, Decken und fest mit ihnen verbundene Gegenstände &gt;&gt;</b> Beispiele: Heizkörper, Fensterbank, Lichtschalter, Steckdosen, Bilder, Einbauschränke, Wandflächen, Türe und Türrahmen, Beleuchtungskörper;					
	<b>Deckenflächen:</b> Bei Fenster-brettern wird, unabhängig von der Tiefe, jeder angefangene laufende Meter als 1 Fehler gewertet. <b>Im Sanitärbereich:</b> >> Spiegel, Trennwände, Automaten, Fliesenwände, Schambereich					
4.) Böden	<b>Bodenflächen und zugehörige Gegenstände;</b> <b>Beispiele:</b> Bodenbeläge, Sockelleisten, Türschwellen, Schmutzfangmatten. Bei Leisten (z.B. Sockelleisten, Wandschoner u.ä.) gilt jeweils eine Wandstrecke als eine Beurteilungseinheit.			1 Fehler		
5.) Schwer einsehbare Bereiche	Flächen, die bei üblicher Nutzung eines Raumes nicht direkt einsehbar sind; sowie Bereiche über 1,80 m Höhe ebenfalls als schwer einsehbare Bereiche zu definieren sind. <b>Beispiele:</b> Fliesen hinter Heizkörpern, Boden unter niedrigen Schränken, Schrankflächen über 1,80m Höhe.		1 Fehler			
<b>Ergebnis akzeptiert:</b> Unterschrift OL des Reinigungsunternehmens					<b>Ergebnis akzeptiert:</b> Unterschrift Auftraggeber	

Tabelle 10: Musterformular für die Raumbezogene Prüfung (Quelle: eigene Bearbeitung)

### 3.2.1.6.3.1 Teilergebnis 1:

	A	B	C	D
<b>Anzahl der Verunreinigungen</b> →	Abfall	Nicht haftende Verschmutzungen	Haftende Verschmutzungen	Methodische Fehler
<b>Raumkomponentengruppen</b> ↓				
<b>Hauptnutzungskomponente</b>	1	0	1	-
<b>Restliches Inventar</b>	0	0	1	-
<b>Wände/Decke</b>	0	0	0	-
<b>Boden</b>	0	0	1	-
<b>Schwer einsehbare Bereiche</b>	0	1	0	-

Tabelle 11: Auswertung des Formulars für die Raumbezogene Prüfung → Fehlerfeststellung (Quelle: BIV 2002, eigene Bearbeitung)

### 3.2.1.6.3.2 Teilergebnis 2 → Feststellung des aktuellen Qualitätsniveaus

Im nächsten Schritt wird die festgestellte Anzahl an Verschmutzungen in Qualitätsniveaus „umgerechnet“. Anhand der Tabelle 5 kann aus den Werten der Verschmutzungen abgelesen werden, welchem Qualitätsniveau dieser Ist-Zustand entspricht.

	A	B	C	D	E	F
<b>Anzahl der Verunreinigungen</b> →	Abfall Heruntergefallener oder weggeworfener Unrat, der sich aufheben lässt	Nicht haftende Verschmutzungen Schmutzstoffe, die sich nicht direkt aufheben lassen (z.B. Sand, Haare, Krümel)	Haftende Verschmutzungen (Diese beinhalten auch Reinigungsmittelrückstände) auf begrenzten Flächen (z.B. Kaffeeflecken, Fingerabdrücke) und nicht begrenzten Flächen	Reinigungsassoziierte Dienstleistungen: (In dieser Spalte können Feststellungen zu Fehlern bei der Erbringung reinigungsass. Dienste (Seife nachfüllen, Geschirrwegräumen, etc.) erfolgen)	Summe der Verschmutzungen A-C	Entspricht Prüfergebnis QN
<b>Raumkomponentengruppen</b>						
<b>Hauptnutzungskomponente</b> Inventarbestandteile, die vorwiegen und regelmäßig, z.B. als Arbeitsplatz genutzt werden (z.B. Schreibtisch, -Lampe, Bestuhlung, Telefon, Papierkorb)	1	0	1		2	2
<b>Restliches Inventar</b> Alle übrigen Inventarbestandteile (z.B. Sideboards, Garderobenständer, Schränke, Bücherregale)	0	0	1		1	4
<b>Wände/Decke</b> Decken, Wände und fest mit ihnen verbundene Gegenstände (z.B. Heizkörper, Fensterbank, Bilder, Türen, Spiegel)	0	0	0		0	5
<b>Boden</b> Bodenbeläge, Sockelleisten, Türschwellen, Schmutzfangmatten	0	0	1		1	4
<b>Schwer einsehbare Bereiche</b> Flächen die bei üblicher Nutzung eines Raumes nicht direkt einsehbar sind (z.B. Fliesen hinter Heizkörper, Boden und niedrigen Schränken)	0	1	0		1	4

Tabelle 12: Ergebnis Anzahl an Verschmutzungen (Quelle: BIV 2002, eigene Bearbeitung)

### 3.2.1.6.3.3 Auswertung

Für die Auswertung der Prüfung werden die im Rahmen der Beurteilung ermittelten aktuellen Ist-Qualitätsniveaus in den Räumen der Stichprobe den zuvor festgelegten Soll-Qualitätsniveau gegenübergestellt. Beispiel: Für den untersuchten Büroraum ergeben sich folgende Werte:

	A	B	C	D	E	F	G
<b>Anzahl der Verunreinigungen →</b>	<b>Abfall</b> Heruntergefallener oder weggeworfener Unrat, der sich aufheben lässt	<b>Nicht haftende Verschmutzungen</b> Schmutzstoffe, die sich nicht direkt aufheben lassen (z.B. Sand, Haare, Krümel)	<b>Haftende Verschmutzungen</b> (Diese beinhalten auch Reinigungsmittlerückstände) auf begrenzten Flächen (z.B. Kaffeeflecken, Fingerabdrücke) und nicht begrenzten Flächen	<b>Reinigungsassoziierte Dienstleistungen:</b> (In dieser Spalte können Feststellungen zu Fehlern bei der Erbringung reinigungsass. Dienste (Seife nachfüllen, Geschirrwegräumen, etc.) erfolgen	<b>Summe der Verschmutzungen A-C</b>	<b>Entspricht Prüfergebnis QN</b>	<b>Vereinbarter Soll QN Level</b>
<b>Raumkomponentengruppen</b>							
<b>Hauptnutzungskomponente</b> Inventarbestandteile, die vorwiegen und regelmäßig, z.B. als Arbeitsplatz genutzt werden (z.B. Schreibtisch, -Lampe, Bestuhlung, Telefon, Papierkorb)	1	0	1		2	2	4
<b>Restliches Inventar</b> Alle übrigen Inventarbestandteile (z.B. Sideboards, Garderobenständer, Schränke, Bücherregale)	0	0	1		1	4	4
<b>Wände/Decke</b> Decken, Wände und fest mit ihnen verbundene Gegenstände (z.B. Heizkörper, Fensterbank, Bilder, Türen, Spiegel)	0	0	0		0	5	4
<b>Boden</b> Bodenbeläge, Sockelleisten, Türschwellen, Schmutzfangmatten	0	0	1		1	4	4
<b>Schwer einsehbare Bereiche</b> Flächen die bei üblicher Nutzung eines Raumes nicht direkt einsehbar sind (z.B. Fliesen hinter Heizkörper, Boden und niedrigen Schränken)	0	1	0		1	4	4

Tabelle 13: Ergebnis der Stichproben und Darstellung des Soll- Qualitätsniveaus (Quelle: BIV 2002, eigene Bearbeitung)

Schließlich werden die positiven wie negativen Abweichungen vom Soll- Qualitätsniveaus festgehalten.

	A	B	C	D	E	F	G	H
<b>Anzahl der Verunreinigungen →</b>	<b>Abfall</b> Heruntergefallener oder weggeworfener Unrat, der sich aufheben lässt	<b>Nicht haftende Verschmutzungen</b> Schmutzstoffe, die sich nicht direkt aufheben lassen (z.B. Sand, Haare, Krümel)	<b>Haftende Verschmutzungen</b> (Diese beinhalten auch Reinigungsmittlerückstände) auf begrenzten Flächen (z.B. Kaffeeflecken, Fingerabdrücke) und nicht begrenzten Flächen	<b>Reinigungsassoziierte Dienstleistungen:</b> (In dieser Spalte können Feststellungen zu Fehlern bei der Erbringung reinigungsass. Dienste (Seife nachfüllen, Geschirrwegräumen, etc.) erfolgen	<b>Summe der Verschmutzungen A-C</b>	<b>Entspricht Prüfergebnis QN</b>	<b>Vereinbarter Soll QN Level</b>	<b>Abweichung</b>
<b>Raumkomponentengruppen</b>								
<b>Hauptnutzungskomponente</b> Inventarbestandteile, die vorwiegen und regelmäßig, z.B. als Arbeitsplatz genutzt werden (z.B. Schreibtisch, -Lampe, Bestuhlung, Telefon, Papierkorb)	1	0	1		2	2	4	-2
<b>Restliches Inventar</b> Alle übrigen Inventarbestandteile (z.B. Sideboards, Garderobenständer, Schränke, Bücherregale)	0	0	1		1	4	4	++0
<b>Wände/Decke</b> Decken, Wände und fest mit ihnen verbundene Gegenstände (z.B. Heizkörper, Fensterbank, Bilder, Türen, Spiegel)	0	0	0		0	5	4	+1
<b>Boden</b> Bodenbeläge, Sockelleisten, Türschwellen, Schmutzfangmatten	0	0	1		1	4	4	++0
<b>Schwer einsehbare Bereiche</b> Flächen die bei üblicher Nutzung eines Raumes nicht direkt einsehbar sind (z.B. Fliesen hinter Heizkörper, Boden und niedrigen Schränken)	0	1	0		1	4	4	++0

Tabelle 14: Summe der QN- Abweichungen **Positiv +1/Negativ -2** (Quelle: BIV 2002, eigene Bearbeitung)

Die Abweichungen werden für alle Räume der Stichprobe erfasst. Bei der Erfassung der Abweichungen werden nichterfüllte Qualitätsniveaus **nicht** gegen „zu gute“ Räume (Überschreitung des Qualitätsniveaus, wie im Beispiel bei der Raumkomponente „Wände/Decke“) aufgerechnet. Alle Räume mit negativen Abweichungen müssen dabei zurückgewiesen werden, da in ihnen die Qualitätsprüfung nicht bestanden wurde.

Raum-Nr.:	Raum-Name	Qualitätsniveaus gegenüber Soll-Wert		Zurückgewiesene Räume
		Positive Abweichung	Negative Abweichung	
<b>Gebäude A, 1. Etage</b>				
1015	Büro	+1	-2	x
1016	Büro		-3	x
1017	Büro		-4	x
1020	Büro	+1		
1031	Sanitärraum			
<b>Gebäude A, 2. Etage</b>				
2020	Büro	+2		
2061	Büro			
	Verkehrsfläche	+1	-1	x
<b>Gebäude A, 3. Etage</b>				
3001	Büro			
3022	Büro			
3028	Kopierraum	+1		
3029	Sanitärraum	-		
<b>Gebäude A, 4. Etage</b>				
4004	Büro			
4011	Büro	+1		
4035	Besprechungs-zimmer			
Summe der zurückgewiesenen Räume:				2
Zulässige Summe zurückgewiesener Räume laut Stichprobenplan				3
Prüfung bestanden?				Ja ✓ Nein

Tabelle 15: Gesamtergebnis der Stichproben (Quelle: eigene Bearbeitung)

### **3.2.1.7 Empfehlungen zur Prüfungshäufigkeit** (Quelle: BIV 2002: 33 )

„Hinsichtlich der Häufigkeit der Prüfungen zur **Überwachung der vertragsgemäßen** Erbringung der Reinigungsleistungen ist folgendes Vorgehen zu empfehlen: Im Anschluss an die Bestandsaufnahme und der daraus resultierenden Festlegung der gewünschten Qualitätsniveaus (vgl. Kap. 3.2.1.4.4 Seite 41), die künftig als Vertragsgrundlage gelten, wird im ersten Monat der Systemanwendung im Abstand von 1Woche/14Tagen eine gemeinsame Prüfung von Auftraggeber-, bei Bedarf Nutzer- und Auftragnehmervvertretern durchgeführt. Werden beide Prüfungen erfolgreich bestanden, wird im Anschluss monatlich einmal gemeinsam geprüft. Bei zwei aufeinanderfolgend bestandenen monatlichen Prüfungen erfolgt der Rhythmus künftig in vierteljährlichem Abstand.“

### **3.2.1.8 Auswertung / Konsequenzen nicht bestandener Prüfungen**

„Zielsetzung einer erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen Kunden und Auftragnehmer ist die Erreichung eines zufriedenstellenden Reinigungsergebnisses gemäß vereinbartem Qualitätsniveau. Konsequenz einer nichtbestandenen Prüfung ist deshalb immer die Verpflichtung zur Nachbesserung. Das Qualitätsmesssystem bietet die Möglichkeit, darüber hinaus weitere Konsequenzen aus nicht-bestandenen Prüfungen abzuleiten, die auf eine Verbesserung des Reinigungsergebnisses und Erreichen der vereinbarten QN hinzielen. Dem Auftragnehmer zeigen die Prüfungsergebnisse Schwachstellen auf und sollen dazu führen, in einem adäquaten Zeitraum entsprechende organisatorische und methodische Änderungen treffen zu können. Bei einer oder zwei nichtbestandenen Prüfungen im ersten Anwendungsmonat, bleibt es zunächst beim vierzehntägigen Prüfungsrhythmus. Dieser wird solange beibehalten, bis zwei aufeinanderfolgende Prüfungen bestanden werden (in diesem Fall → weiter gem. **Pkt. 3.2.1.8.2**). Werden bei weiter vierzehntägiger Prüfung zwei aufeinanderfolgende Prüfungen eines Monats nicht bestanden, erfolgt ein Gespräch über Konsequenzen mit der Betriebsleitung des Auftragnehmers („Gelbe Karte“). Sind im Folgenden wiederum zwei aufeinanderfolgende Prüfungen nicht bestanden, erfolgt ein Rechnungsabzug in Höhe **von 5%** des monatlichen Rechnungsbetrages der relevanten Reinigungs-arbeiten (z.B. Unterhaltsreinigung). Der Abzug erhöht sich jeweils bei zwei weiteren nicht bestandenen Prüfungen **auf 10%** und im Folgenden **auf 15%**. Eine Requalifizierung des Auftragnehmers erfolgt anhand des Ergebnisses der eingeleiteten Änderungen, in dem bei zwei aufeinanderfolgend bestandenen Prüfungen zu einem höheren Prüfungsrhythmus übergegangen wird.“



### 3.2.1.8.1 Prozess 1

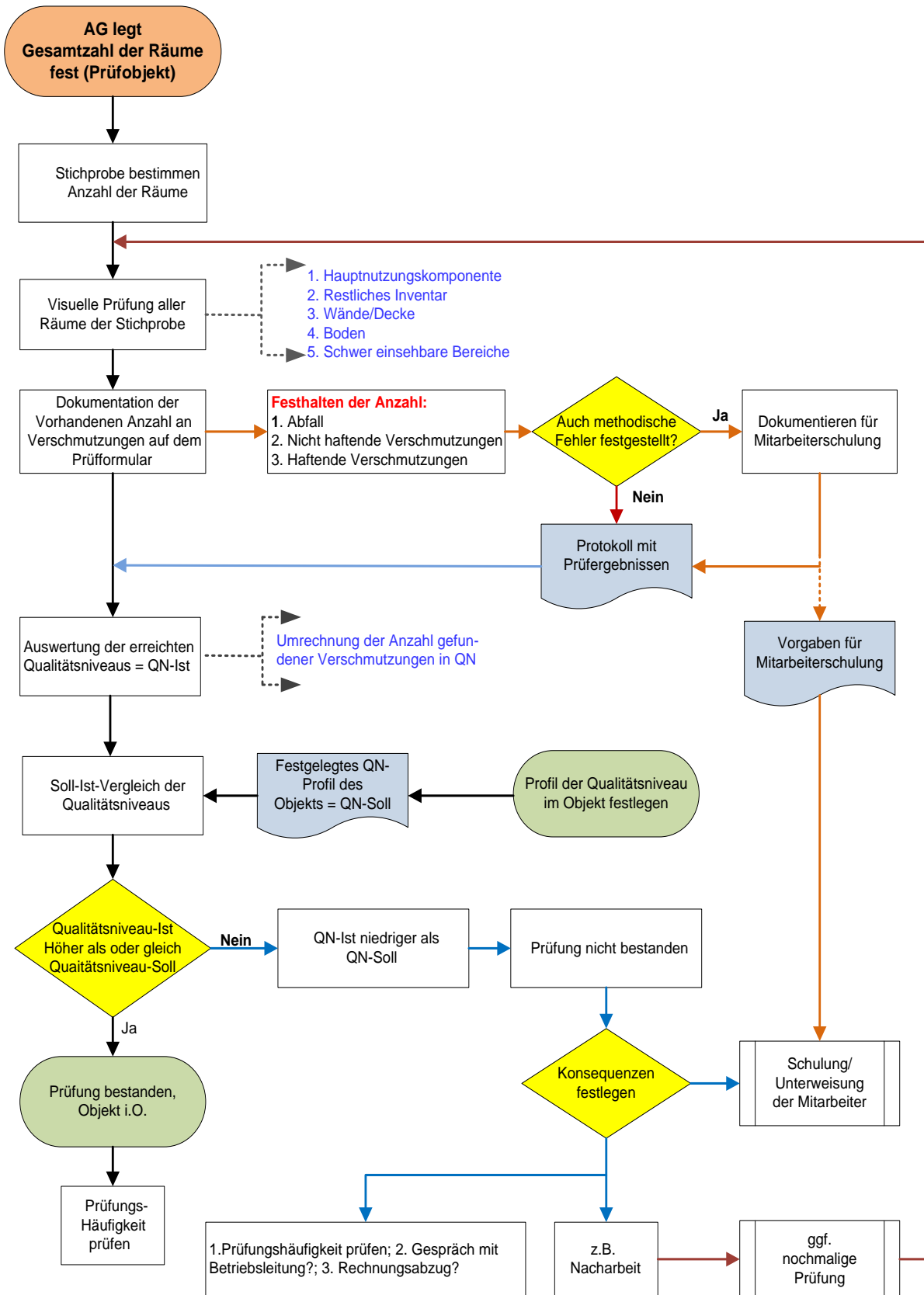


Abbildung 5: Ablauf der Qualitätsmessung (Quelle: BIV 2002; eigene Darstellung)

### 3.2.1.8.2 Prozess 2

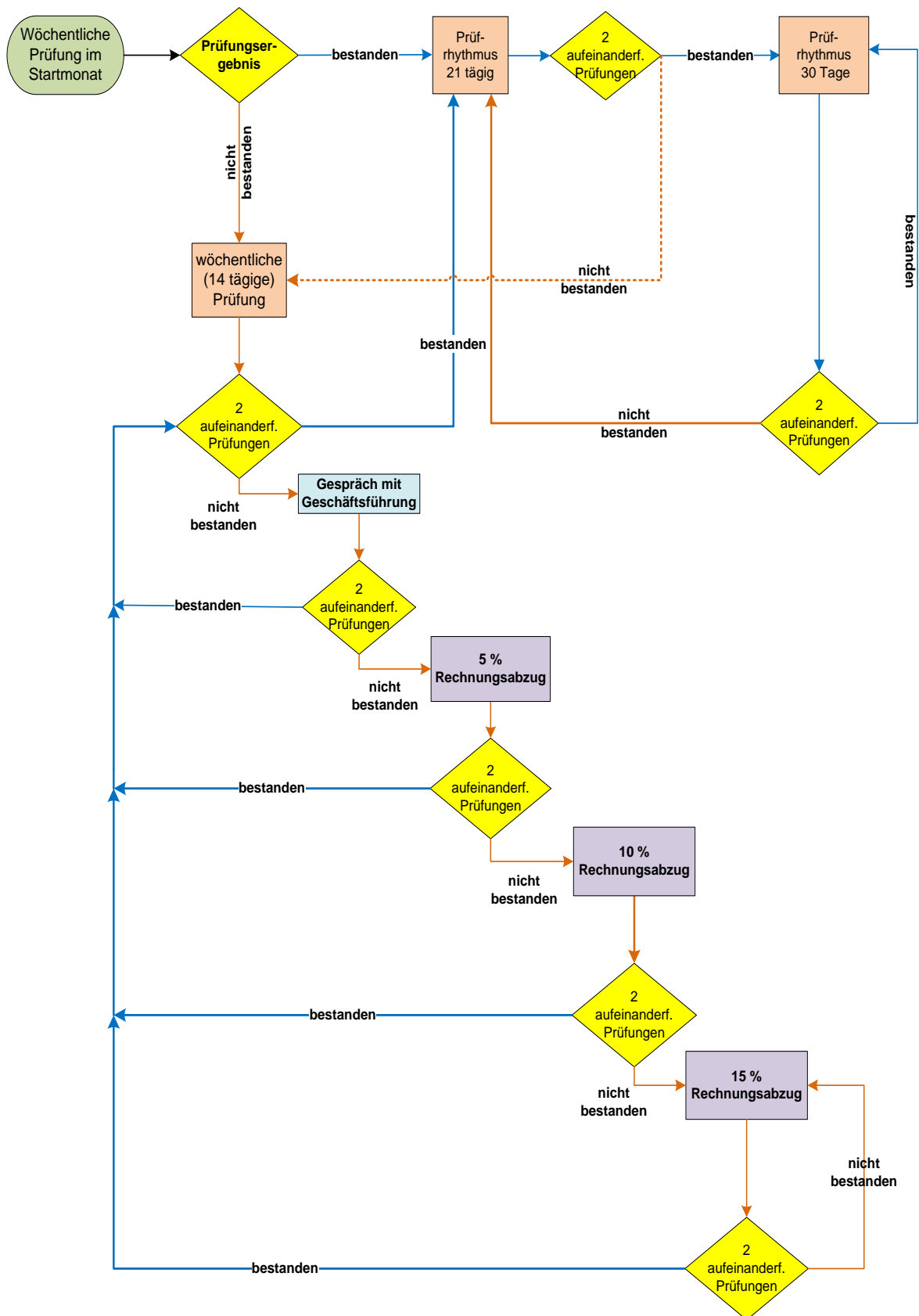


Abbildung 6: Service Level Agreement aus bestandenen und nicht bestandenen Prüfungen (Quelle BIV 2002, eigene Darstellung)

### **3.3 Best- Practise- Beispiel: Einsatz eines Qualitätssystem in einer leistungsorientierten Ausschreibung**

(Basis ist das QMS vom Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger Handwerks, Deutschland)

In diesem Fallbeispiel wird eine öffentliche Ausschreibung, welche vom Autor im 4. Quartal 2009 durchgeführt wurde (Büroimmobilie mit ca. 52.000m<sup>2</sup> Reinigungsfläche) betrachtet.

Es wurde bei der Reinigung der Immobilie in den letzten 10 Jahren bei den Intervallen gespart, d.h. das Qualitätsniveau in der Unterhaltsreinigung war sehr niedrig. Vor allem die Bodenbeläge (Teppich, PVC) haben darunter gelitten. Neue Bodenbeläge werden auch in absehbarer Zeit (zumindestens die nächsten 3 Jahre) nicht saniert.

Die bis dato tätige Reinigungsfirma reinigte **wöchentlich** Teppiche in Büros und Gänge, täglich wurden Sanitäranlagen, allgemeine Zugänge usw. gereinigt. Mit dem generellen Reinigungsergebnis (saugen, waschen, wischen und entstauben usw.) war der Auftraggeber zum Teil sehr unzufrieden. Der Auftraggeber hatte bisher keine Handhabe um Sanktionen durchzuführen (im größeren Stil). Die oben genannten Gründe waren ausschlaggebend weshalb in einer leistungsorientierten Reinigung ein Qualitätssystem mit ausgeschrieben wurde.

#### ***Die Aufgabe des Autors bei dieser Ausschreibung war folgende:***

- das Leistungsbild soll wie bisher auf Basis von Intervallen erstellt werden
- die bestehenden Intervalle wenn möglich weiter optimieren
- Es sollen Service Level Agreement für allgemeine Tätigkeiten für die Bereiche der Reinigungs- und Pflegedienste, dem Winterdienst sowie für das Personal definiert werden (**siehe Kapitel 3.3.1.1**)
- ein Qualitätssystem zu finden und auszuschreiben um die bisherigen Probleme mit dem Auftragnehmer zu minimieren und die Ausführungsqualität deutlich zu steigern

Nach Recherchen des Autors in der Literatur, Gesprächen mit Kollegen aus der Branche, wurde das Qualitätssystem vom Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger Handwerks in Deutschland als Referenz und Basis herangezogen. Dieses Qualitätssystem wurde vom Autor für die leistungsorientierte Reinigung adaptiert. In den nächsten Kapiteln werden die Themen Service Level Agreement und Qualitätssystem für die leistungsorientierte Reinigung behandelt.

### 3.3.1 Exkurs Service Level Agreements

#### **Verschiedene Begriffsdefinitionen:**

*„Ein Service-Level-Agreement ist eine Menge von fest definierten und messbaren Service- und Leistungsvereinbarungen zwischen einem Servicegeber und einem Servicenehmer“ (Oliver Seberich, Stephanie Grube, Marc Gollub o.J.).“*

*„Service-Level-Agreements „SLA“ sind kennzahlenbasierte Vereinbarungen eines Dienstleistungsanbieters mit seinem Kunden bezüglich der zu gewährleistenden Service- bzw. Ausführungsqualität“ (ILTIS GmbH).“*

*„Ein Service Level Agreement bezeichnet die messbare Beschreibung einer zu erbringenden Dienstleistung, einschließlich der zu erreichenden Qualität und der anzuwendenden Messgrößen“ (Symposion Publishing GmbH o.J.).“*

- **Service Level Agreement** *„Ein Service-Level-Agreement ist eine Menge von fest definierten und messbaren Service- und Leistungsvereinbarungen zwischen einem Servicegeber und einem Servicenehmer.“ (Vgl. M. G. Bernhard, Service Level Management = Supply-Chain-Management)*
- **Service-Level-Requirements** *„Vom Kunden formulierte Anforderungen an Service Levels, die meist Ausgangspunkt für Verhandlungen zum Abschluss eines Service Level Agreements sind“. (Quelle: Siemens Industry o.J.).*
- **Service Level Management** *„Prozess zur Definition, Vereinbarung, Dokumentation und Pflege der IT Services, die benötigt werden, um Kundenanforderungen erfüllen zu können.“ (Quelle: Siemens Industry, o.J.)*
- **Service Level Management Software** unterstützt das Service Level Management in der Überwachung und Analyse der Dienstleistungsprozesse.

#### **Wie ist ein Service Level Agreement beschaffen und wie wird dieser erarbeitet?**

Egal ob es sich um eine einzelne Aufgabe handelt oder um den gesamten Prozess, auf jeden Fall sollte der wesentliche Inhalt und der Umfang der Dienstleistung beschrieben werden. So haben Auftraggeber oder Auftragnehmer eine Basis und Grundlage zur Überprüfung der erbrachten Leistung:

- **Erforderliche Verfügbarkeit der Leistung**

Für den Auftraggeber heißt das z.B., dass Mitarbeiter in einer ordentlichen, sauberen und gepflegten Umgebung arbeiten können. Der Auftragnehmer versteht darunter die Durchführung der Leistung. Wichtig ist auf jeden Fall die Abgrenzung von Service-Levels: Was ist wichtig? Und vor allem: Was ist von der Leistung ausgeschlossen?

- **Messmethode**

Es ist notwendig, Messtools und Messmethoden zu definieren und festzulegen, um die Einhaltung der Service Level Agreements überprüfen zu können.

- **Key Performance Indicator (KPI) und Service Level Agreement (SLA)**

Das Service-Level-Agreement (SLA) ist ein Vertragswerk, das Leistungskenngrößen bzw. Key Performance Indicators (KPIs) definiert. Bei schlechter/nicht erbrachter Leistung werden anfallende Pönalen und Ausstiegsszenarien in einer Anlage geregelt.

Key Performance Indicators bezeichnet in der Betriebswirtschaftslehre Kennzahlen, anhand derer der Fortschritt oder der Erfüllungsgrad hinsichtlich wichtiger Zielsetzungen oder kritischer Erfolgsfaktoren innerhalb einer Organisation gemessen und/oder ermittelt werden kann.

- **Ziele von Key Performance Indicators**

In Managementinformationssysteme sollten Key Performance Indicators integriert sein. Key Performance Indicators sind als Steuerungsinstrument zu sehen und sollen als Grundlagen für vergleichende Betrachtungen dienen. Das Ziel soll ein optimiertes und strukturiertes Berichtswesen zur Sicherstellung der Qualität und der Produktivität sein. Grundvoraussetzung ist eine Standardisierung des Berichtswesens hinsichtlich Übersichtlichkeit, Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit. Auch die Inhaltstiefe des Berichtswesens ist zu berücksichtigen.

Im Kapitel 3.3.1.1 sind SLA definiert. Die KPIs sind unter dem Titel „Beschreibung“ definiert. Unter dem Messverfahren wird festgelegt wann das SLA zu tragen kommt, im „Schwellenwert“ wird die Gültigkeit des SLA festgelegt und unter Sanktionen die Pönale.

- **Response-Time** (Antwortzeit)

Dabei handelt es sich um die Zeit zwischen einer Aktion des Anwenders und der Reaktion des Systems inklusive aller Bearbeitungs- und Reaktionszeiten.

- **Reaktionszeit**

Dabei handelt es sich um die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Fehlermeldung und der Reaktion in definiertem Umfang.

- **Sanktionen**

Diese sind für den Fall festgelegt, dass die Leistung mangelhaft ist. Dabei ist zu beachten, dass sanktionsrelevante und nicht sanktionsrelevante Leistungen (Service-Levels) voneinander abgegrenzt werden bzw. verschiedene SLA's mit unterschiedlichen Sanktionen belegt sein können.

- **Umfeldbedingungen**

Welche Leistungen sind zu erbringen und wie können diese überprüft werden?

- **Flexibilität**

Änderungen von Rahmenbedingungen sollten berücksichtigt werden. Ändert sich die Anzahl der zu betreuenden Arbeitsplätze oder der Rechner, so sind die SLA's anzupassen.

### 3.3.1.1 Definitionen von allgemeinen SLA's (Quelle: eigene Bearbeitung)

Service Level Agreement betreffend Anlage 1	Service Level Agreement betreffend Anlage 1	Service Level Agreement betreffend Anlage 1
Kapitel 2.5.2.1	Kapitel 2.5.2.2	Kapitel 2.5.3 "Verfügbarkeit"
<b>Name des SLA</b> "Austausch des Objektleiters"	<b>Name des SLA</b> "Austausch des Vorarbeiter(in)"	<b>Name des SLA</b> "Ersatz bei Ausfall"
<b>Beschreibung (Beispielaufzählung):</b> Stellt der AG während der Leistungserbringung fest, dass der/die eingesetzte OL des AN die an ihn gestellten Aufgaben nicht erfüllt, hat der AG das Recht, den Austausch zu verlangen. Der AN hat dies innerhalb von 14 Tagen zu bewerkstelligen. Der/die OL ist sofort nach Bekanntgabe durch den AG vom Objekt abzuziehen. Bis zur Findung eines adäquaten Ersatzes hat der/die OL Stellvertreter die Agenden des/der OL weiterzuführen.	<b>Beschreibung (Beispielaufzählung):</b> Stellt der AG während der Leistungserbringung fest, dass der/die eingesetzte Vorarbeiter des AN die an ihn gestellten Aufgaben nicht erfüllt, hat der AG das Recht, den Austausch zu verlangen. Der AN hat dies innerhalb von 14 Tagen zu bewerkstelligen. Der/die VA ist sofort nach Bekanntgabe durch den AG vom Objekt abzuziehen. Bis zur Findung eines adäquaten Ersatzes hat der AN einen Stellvertreter einzusetzen.	<b>Beschreibung (Beispielaufzählung):</b> Der AN hat bei Ausfall innerhalb von 2 Stunden Ersatz zu stellen.
<b>Messverfahren:</b> Beschwerde seitens AG	<b>Messverfahren:</b> Beschwerde seitens AG	<b>Messverfahren:</b> Stunden
<b>Schwellenwert:</b> 14 Tage, nach Auftragsbeginn,	<b>Schwellenwert:</b> 14 Tage, nach Auftragsbeginn,	<b>Schwellenwert:</b> Nach Auftragsbeginn ab der 2.Stunde
<b>Messgröße:</b> pro Tag	<b>Messgröße:</b> pro Tag	<b>Messgröße:</b> ab der 2.Stunde
<b>Sanktion</b> Bei Nichteinhaltung des vereinbarten SLA verfällt der AN in eine Konventionalstrafe von EUR 300-. pro Tag nach den angezeigten Schwellenwert.	<b>Sanktion</b> Bei Nichteinhaltung des vereinbarten SLA verfällt der AN in eine Konventionalstrafe von EUR 300-. pro Tag nach den angezeigten Schwellenwert.	<b>Sanktion</b> Bei Nichteinhaltung des vereinbarten SLA verfällt der AN in eine Konventionalstrafe von EUR 300-. pro nicht eingehaltenen Schwellenwert.

Service Level Agreement betreffend Anlage 1	Service Level Agreement betreffend Anlage 1	Service Level Agreement betreffend Anlage 1
Kapitel: 2.5.5 Arbeitskleidung	Kapitel 4	Kapitel 4.2.1/4.2.3
<b>Name des SLA</b> "Arbeitskleidung"	<b>Name des SLA</b> "Winterdienst"	<b>Name des SLA</b> "Winterdienst"
<b>Beschreibung:</b> Es sind die Bestimmungen des Kapitels einzuhalten vor allem: Der Objektleiter bzw. der/die Vorarbeiter(in) hat dafür zu sorgen, dass die Arbeitskleidung des Personals immer sauber und an gut sichtbarer Stelle mit dem Firmenzeichen des AN versehen ist. Des Weiteren muss die Firmenkarte (Arbeitszeiterfassungskarte) gut sichtbar angebracht sein.	<b>Beschreibung:</b> Durch Tauwetter oder Sonneneinstrahlung und dadurch entstehendes Schmelzwasser, und kalten Boden, kann dies auf den Gehsteigen und Straßen zu Glatteisbildung führen. Der AN hat bei solchen Wetterlagen regelmäßige Kontrollen durchzuführen.	<b>Beschreibung:</b> Der AN hat <b>rechtzeitig</b> für eine vollständige Schnee- und Eisfreie Räumung des beauftragten Geländes (Parkplätze im freien, Anlieferung, Parkhaus Ein- und Ausfahrt, Eingänge (Drehtüren) Fluchtwege usw. >> siehe Plan) zu sorgen.
<b>Messverfahren:</b> Visuelle Kontrolle durch den AG. Seitens des AG wird eine Fotodokumentation durchgeführt um die Beschwerden zu beweisen.	<b>Messverfahren:</b> Fotos, Beschwerden, Unfälle, Berichte,	<b>Messverfahren:</b> Fotos, Beschwerden, Unfälle, Berichte,
<b>Schwellenwert:</b> Nach Auftragsbeginn	<b>Schwellenwert:</b> Wintersaison	<b>Schwellenwert:</b> Wintersaison
<b>Messgröße:</b> jede Beschwerde, Foto	<b>Messgröße:</b> Foto, Zeit, Datum	<b>Messgröße:</b> Foto, Zeit
<b>Sanktion</b> Bei Nichteinhaltung des vereinbarten SLA verfällt der AN in eine Konventionalstrafe von EUR 100.-	<b>Sanktion</b> Bei Nichteinhaltung des vereinbarten SLA verfällt der AN in eine Konventionalstrafe von EUR 300.-	<b>Sanktion</b> Bei Nichteinhaltung des vereinbarten SLA verfällt der AN in eine Konventionalstrafe von EUR 300.-



<b>Service Level Agreement betreffend Anlage 1</b>
<b>Generell</b>
<b>Name des SLA "Einhaltung der vereinbarten Termine"</b>
<b>Beschreibung (Beispielaufzählung):</b> Terminpläne werden durch das Verschulden des AN nicht eingehalten; es werden vereinbarte Termine mit den AG nicht eingehalten.
<b>Messverfahren:</b> Der vereinbarte Terminplan wurde vom AG freigegeben
<b>Schwellenwert:</b> Nach Auftragsbeginn, Pro Termin,
<b>Messgröße:</b> Kalenderwoche, Tag, Stunde, pro Beschwerde
<b>Sanktion</b> Bei Nichteinhaltung des vereinbarten SLA verfällt der AN in eine Konventionalstrafe von EUR 500.- pro nicht eingehaltenen Termin.

<b>Service Level Agreement betreffend Anlage 1</b>
<b>Kapitel 2.5.1.1</b>
<b>Name des SLA "Einsatzplan"</b>
<b>Beschreibung (Beispielaufzählung):</b> Die Zeiten der Leistungserbringung und die Anzahl des eingesetzten Erfüllungsgehilfen in den verschiedenen Bereichen sind vom AN gemeinsam mit dem AG in einem Zeitplan (Einsatzplan) festzulegen (in der 1. Woche nach Vertragsbeginn).
<b>Messverfahren:</b> 1 Woche nach Beauftragung
<b>Schwellenwert:</b> Nach Auftragsbeginn
<b>Messgröße:</b> Kalendertag,
<b>Sanktion</b> Bei Nichteinhaltung des vereinbarten SLA verfällt der AN in eine Konventionalstrafe von EUR 300.- pro Kalendertag (Werktag).

<b>Service Level Agreement betreffend Anlage 1</b>
<b>Kapitel 2.5.1.2</b>
<b>Name des SLA "Einsatzplan"</b>
<b>Beschreibung (Beispielaufzählung):</b> .....Der Plan ist als Monats- und Jahresplan darzustellen. Der AG erhält diese Daten in XLS* Format. Der Plan muss IMMER Aktuell gehalten werden, d.h. bei Ausfällen sogar täglich!
<b>Messverfahren:</b> Nach Beauftragung
<b>Schwellenwert:</b> Nach Auftragsbeginn
<b>Messgröße:</b> Aktueller Plan bei Ausfall vorhanden?
<b>Sanktion</b> Bei Nichteinhaltung des vereinbarten SLA verfällt der AN in eine Konventionalstrafe von EUR 300.- pro nicht durchgeführter Aktualisierung.

**Fazit „SLA allgemein“:** Die oben angeführten SLA's sind für den Auftraggeber wichtige Kriterien um einen ordnungsgemäßen Betrieb sicherzustellen. Mit den definierten SLA's hat der Auftraggeber ein Werkzeug, mit dem er den Auftragnehmer zum Teil disziplinieren und bei gewissen Abläufen eine höhere Zuverlässigkeit und Qualität erwarten kann.

### **3.3.2 Beschreibung des Best-Practise-Beispiels eines Qualitätsmesssystems für den Einsatz in einer leistungsorientierten Ausschreibung**

Wie schon Eingangs im Kapitel 3.3 beschrieben, soll:

- das Leistungsbild soll wie bisher auf Basis von Intervallen erstellt werden
- die Intervalle werden optimiert
- Es sollen Service Level Agreement für allgemeine Tätigkeiten für die Bereiche der Reinigung- und Pflegedienste, dem Winterdienst und für das Personal definiert werden
- ein Qualitätsmesssystem zu finden und auszuschreiben um die bisherigen Probleme mit dem Auftragnehmer zu minimieren und die Ausführungsqualität deutlich zu steigern

#### **3.3.2.1 Prüfungsinhalt und -zeitpunkt**

Das beschriebene System dient zum Leistungsnachweis für den Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber. Die Prüfungen erfolgen während des laufenden Vertrages. Die Kontrollen werden visuell durchgeführt, indem innerhalb eines Rundgangs durch ausgewählte Räume alle Oberflächen bewertet werden. Geprüft werden sämtliche Leistungen lt. Ausschreibung.

**Zeitpunkt:** Der Auftraggeber gibt an jeden Freitag der laufenden Kalenderwoche bis 14 Uhr bekannt, zu welchem Zeitpunkt die Prüfungen in der darauf folgenden Woche durchgeführt werden. Am Tag der Prüfung werden die Raumkategorien bekannt gegeben z.B. Büros und Sanitär.

**Definitionen der Raumkomponenten** (Details siehe Kapitel 3.2.1.4.3 Seite 39-40; Quelle: BIV 2002: 18)

- 1.) Hauptnutzungskomponenten
- 2.) Restliches Inventar
- 3.) Wände/Decke
- 4.) Boden
- 5.) Schwer einsehbare Bereiche

### 3.3.2.2 Anwendung während des laufenden Vertrages

**3.3.2.2.1 Begriffsdefinitionen** (Details siehe Kapitel 3.2.1.4 Seite 37, Quelle: BIV 2002)

**3.3.2.2.2 Definitionen der Verschmutzungsarten** (Details siehe Kapitel 3.2.1.4.1, Quelle: BIV 2002: 15)

**A Abfall:** Heruntergefallener oder weggeworfener Unrat, der sich aufheben lässt.

**B Nicht haftende Verschmutzungen:** Schmutzstoffe, die sich nicht direkt aufheben lassen.

**C Haftende Verschmutzungen: begrenzte Flächen** z.B. Schreibtische, Stühle usw.

**D Methodische Fehler (Reinigungsassoziierte Dienstleistungen)**

Bei der Durchführung der Arbeiten kann es durchaus sein, dass methodische Fehler auftreten die entsprechend gewertet werden müssen.

**3.3.2.2.3 Für alle Verschmutzungsarten gilt die Kumulative Verschmutzung** (Details siehe Kapitel 3.2.1.4.2 Seite 38-39, Quelle: BIV 2002: 15)

Die unten angeführte Liste ist eine beispielhafte Darstellung. Es könne jederzeit weitere Fehler, welche bei den Prüfungen festgestellt werden der Liste hinzu gefügt werden.

Art der Verschmutzung	Ergebnis Fehler
Viele Krümel unter einem Stuhl	1 Fehler
Blätter im Umfeld eines Blumentopfes z.B. braune Blätter	1 Fehler
mit Fingerabdrücken übersäter aufgeräumter Tisch	1 Fehler
Schranktüren werden ebenfalls als Einheit betrachtet (Beispiel: Von sechs Schranktüren weist eine Schranktüre Fingerabdrücke im Griffbereich auf	1 Fehler
von vier Schranktüren eines Büroraums weist 1 Türe Fingerabdrücke auf, eine weiterer weist Getränkeflecken auf	2 Fehler
Abfalleimer wurde nicht ausgeleert	1 Fehler
Abfalleimer Restmüllteil schmutzig (feucht abwischen wäre notwendig gewesen)	1 Fehler
Schlieren auf Glas und Spiegel	1 Fehler
Schlieren auf Boden z.B. PVC, Kunststein	1 Fehler
Reinigungsmittelrückstände	1 Fehler
Bilderrahmen, Spiegel usw.	werden einzeln bewertet.
Wenn in einem Besprechungs- oder Konferenzraum zwanzig Stühle Verstaubungen aufweisen, Anzahl Fehler Hauptnutzungskomponente >>	20 Fehler

<b>Art der Verschmutzung</b>	<b>Ergebnis Fehler</b>
<b>Tische, Schreibtische, etc.:</b> es wird die Tischfläche als Ganzes betrachtet; Bürostuhl, Telefon, Lampe, etc. werden einzeln gewertet,	<b>sind in Räumen mehrere Tische vorhanden, zählen diese jeweils einzeln.</b>
Einrichtung Tische allgemein: Beispiel: Ein Schreibtisch wird mittels eines weißen Tuchs geprüft. Ist dieses dunkelgrau bis schwarz;	<b>1 Fehler</b>
Auf der Decke des Ganges befinden sich Spinnweben	<b>1 Fehler</b>
<b>Teppichböden:</b> wurde nicht ordentlich gesaugt (Rückstände von Staub und Lurch etc.)	<b>1 Fehler</b>
Bei nicht in Quadratmetern zu messenden Bereichen (z.B. Fußleisten, Bilderrahmen) wird wie folgt bewertet:	<b>Bei zusammenhängenden Bereichen, wie Fußleisten, wird eine Strecke von jeweils 3m als ein Fehler bewertet;</b>
<b>Sanitär:</b> die Seife wurde nicht nachgefüllt	<b>1 Fehler</b>
<b>Sanitär:</b> der Schambereich weist Urinflecken auf	<b>1 Fehler</b>
<b>Sanitär:</b> WC Papier nicht nachgefüllt	<b>1 Fehler</b>
Sanitär: WC Papier in Spender falsch nachgefüllt ( <b>methodischer Fehler</b> ) >>	1 Fehler
<b>Sanitär:</b> Die hygienische Reinigung ist nicht gegeben z.B. WC Deckel außen nicht gereinigt, Urinalspuren innen usw.)	<b>1 Fehler</b>
<b>Sanitär:</b> Hygiene- und/oder Papierbehälter und nicht ausgeleert	<b>1 Fehler</b>
<b>Sanitär:</b> Auf Aushang wurden die Reinigungszeiten nicht eingetragen ( <b>methodischer Fehler</b> ) >>	<b>1 Fehler</b>
<b>Stiegenhaus</b> Zone A: das Geländer ist verschmutzt (staubig)	<b>1 Fehler</b>
<b>Stiegenhaus</b> Zone C: Der Handlauf wird pro Geschoß mittels eines weißen Tuchs geprüft. Es werden z.B. 5 Geschoße geprüft; 1 Tuch ist dunkelgrau bis schwarz;	<b>1 Fehler</b>
<b>Teeküche/Büros:</b> gebrauchtes Geschirr vom Büro wurde nicht in den Geschirrspüler geräumt	<b>1 Fehler</b>
<b>Teeküche:</b> Papierrollen nicht nachgefüllt	<b>1 Fehler</b>
<b>Kopierer:</b> Zone A 3.OG, staubig nach erfolgter Reinigung	<b>1 Fehler</b>
<b>Kopierer:</b> Zone A8.OG staubig nach erfolgter Reinigung	<b>1 Fehler</b>
<b>Kopierer:</b> Zone A 9.OG, staubig nach erfolgter Reinigung	<b>1 Fehler</b>
<b>Foyer:</b> Boden nach Erstreinigung um 06:30 schmutzig	<b>1 Fehler</b>
<b>Foyer:</b> Drehtor nach Erstreinigung um 06:30 Griffspuren vorhanden	<b>1 Fehler</b>
<b>Aufzug 1 Zone B:</b> Griffspuren auf der Tastatur,	<b>1 Fehler</b>
<b>Aufzug 1 Zone B:</b> Türbodenschiene wurde nicht ausgesaugt (Split wurde gefunden),	<b>1 Fehler</b>
<b>Aufzug 1 Zone B:</b> neben dem Portal und Aufzugstüre Griffspuren;	<b>1 Fehler</b>
Von der Reinigungskraft sind Nirostateile im Außenbereich nicht ordentlich gereinigt worden.	<b>1 Fehler</b>

Tabelle 16: Liste von möglichen Fehlern (Quelle: eigene Bearbeitung)

### 3.3.2.3 Voraussetzungen zur Anwendung des Qualitätsmesssystems

Die vereinbarten Fehler wurden gegenüber dem BIV-System neu definiert. Es wurde die Anzahl der Fehler vereinfacht.

#### 3.3.2.3.1 Allgemeine Voraussetzungen:

Für die Durchführung der Prüfungen werden die Raumkategorien vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

#### 3.3.2.3.2 Vereinbarte (Zuordnung) Qualitätsniveaus:

	Raumkategorie	Vereinbartes Qualitätsniveau pro *Prüfungsauftrag	Stichproben (STP)
<b>A</b>	Büroräume in den Zonen A, B, C	<b>3 Fehler</b>	<b>bis 20 STP</b>
<b>B</b>	Präsidialräume 10.OG (ausgenommen Stiegenhaus), alle Räume	<b>1 Fehler</b>	<b>gesamt</b>
<b>C</b>	<b>Öffentliche Bereiche:</b> Hauptstiegen, Treppen und Podeste, Eingangshalle (C0 und C1)	<b>2 Fehler</b>	<b>gesamt</b>
<b>D</b>	Säle und Besprechungszimmer	<b>2 Fehler</b>	<b>bis 15 STP</b>
<b>E</b>	Gänge Zone A,B,C	<b>2 Fehler</b>	<b>nach Brandabschnitten bis 10 STP</b>
<b>F</b>	Stiegenhäuser und Schleusen	<b>2 Fehler</b>	<b>bis 6 STP</b>
<b>G</b>	Teeküchen	<b>2 Fehler</b>	<b>bis 10 STP</b>
<b>H</b>	Sanitärräume	<b>2 Fehler</b>	<b>bis 20 STP</b>
<b>I</b>	Archiv-, Lager- und Haustechnikräume, Müllraum	<b>2 Fehler</b>	<b>bis 30 STP</b>
<b>J</b>	Rechenzentrum	<b>2 Fehler</b>	<b>gesamt</b>
<b>K</b>	Parkhaus/Garage	<b>3 Fehler</b>	<b>gesamt</b>
<b>L</b>	Aufzüge und Hebebühnen	<b>1 Fehler</b>	<b>bis 10 STP</b>

**Tabelle 17:** Qualitätsniveau (Quelle: eigene Bearbeitung)

**\*Prüfungsauftrag:** Anzahl der Fehler **pro** Raum, Stiegenhaus, Brandabschnitt, Aufzug und Hebebühne, Parkhaus/Garage usw.

**Fazit:** Gegenüber dem orig. BIV- System wurde auf eine Festlegung von Qualitätsniveaus nach Größe der Räume verzichtet. Es wurde zu den Raumkategorien die größtmögliche Anzahl von Fehlern definiert. Ebenso wurden die Anzahl der Stichproben im Vorhinein definiert. Seitens des Auftraggebers hat man sich aus Gründen der Einfachheit der Abläufe von der ISO 2859-1 gelöst.

**3.3.2.3.3** Es wird zur Messung der Qualität die Unterscheidung nach Raumkategorien gewählt, d.h. es gibt mehrere Qualitätsniveaus. In der Spalte Qualitätsniveau ist die Angabe wie viele Fehler pro Raumkategorie seitens des Auftragnehmers gemacht werden dürfen. Mit der Festlegung der Qualitätsniveaus erfolgt die Beschreibung des Soll-Zustandes, also des Zustandes, der im Anschluss an die Reinigung erreicht werden muss! Die Eintragung der Messergebnisse erfolgt in einem eigenen Formular.

**3.3.2.3.4** Es werden Stichproben (STP) aus der Gesamtzahl der zu reinigenden Räume gezogen, die eine verlässliche Aussage über die Raumkategorien **(A-L)** erlauben. Dem Auftraggeber steht es frei, welche Abschnitte, Raumkategorien und Räume geprüft werden.

In der Spalte Stichproben wird festgelegt wie viele Stichproben für eine Prüfung durchgeführt werden können. Der Auftraggeber behält sich vor, die Anzahl der Stichproben zu ändern. Die Stichproben finden entweder nach Raumkategorien oder nach Brandabschnitten statt.

Sollte ein Raum während der Prüfung durch einen Nutzer belegt sein, werden entweder die restlichen Komponenten geprüft z.B. Wände und Decken, restliches Inventar oder der Raum wird aus der Stichprobenliste gegen einen nicht belegten Raum getauscht. Die Entscheidung obliegt dem Auftraggeber.

#### **3.3.2.3.5 Ablauf der Prüfung**

**Die visuelle Prüfung** findet in einer vom Auftraggeber festgelegten Anzahl von Räumen statt.

Es wird der gesamte Raum abgegangen. Nacheinander werden die fünf Raumkomponentengruppen in der Reihenfolge:

1. Hauptnutzungskomponente (HK)
2. Restliches Inventar (RI)
3. Wände/Decke (W/D)
4. Boden (B)
5. Schwer einsehbare Bereiche **(SEB)**

im Hinblick auf die verschiedenen Verschmutzungen untersucht.

**Grundsätzlich gilt:** Da die Prüfungen unter dem Aspekt der Nutzerzufriedenheit erfolgen sollen, wird bei der Begutachtung nach Möglichkeit eine Prüfposition eingenommen, die der Blickrichtung des Raumnutzers entspricht. Auf eine

ausreichende Beleuchtung der Räume sollte geachtet werden. Hinsichtlich der Überprüfung nichthaftender Verschmutzungen (Verstaubung) kann es, besonders bei entsprechend ungünstiger Oberflächenstruktur (z.B. hellgraue Schreibtischfläche, Handlauf usw.), notwendig werden, die visuelle Kontrolle durch manuelle Überprüfung (z.B. wischen mit einem weißen Tuch) zu ergänzen.

**Begutachtung der Hauptnutzungskomponente:** Der Prüfer nimmt vorzugsweise die Position des Nutzers ein (z.B. Prüfposition an der -üblichen- Stelle des Bürostuhls), um das Mobiliar auf mögliche Verschmutzungen hin zu überprüfen.

**Begutachtung des restlichen Inventars:** Die Prüfung erfolgt bei wandständigem Mobiliar zunächst von der Frontseite aus, anschließend mit Blick auf die jeweiligen Seitenflächen. Abstand zum Mobiliar jeweils 1,50m bis 2m.

**Begutachtung der Wände:** Im Abstand von ca. 2m zur Wand erfolgt die Prüfung von einer Wandstrecke von jeweils rund 5m, wobei der Prüfer jeweils in der Mitte der Wandstrecke stehen sollte.

**Begutachtung der Decke:** Bei Räumen bis zu einer Größe von 15m<sup>2</sup> erfolgt die Prüfung der Deckenverschmutzungen jeweils nach Möglichkeit von der Raummitte - aus. Bei größeren Räumen erfolgt eine Begutachtung von jeweils rund 15m<sup>2</sup> von deren Mittelpunkt aus.

**Begutachtung der Bodenfläche:** Bei Räumen bis zu einer Größe von 15m<sup>2</sup> erfolgt die Prüfung der Verschmutzungen jeweils nach Möglichkeit von der Raummitte aus. Bei größeren Räumen erfolgt eine Begutachtung von jeweils 15m<sup>2</sup> von deren Mittelpunkt aus.

### 3.3.2.4 Messung / Durchführung der Prüfung / Beurteilung

#### 3.3.2.4.1 Ablauf der Prüfung

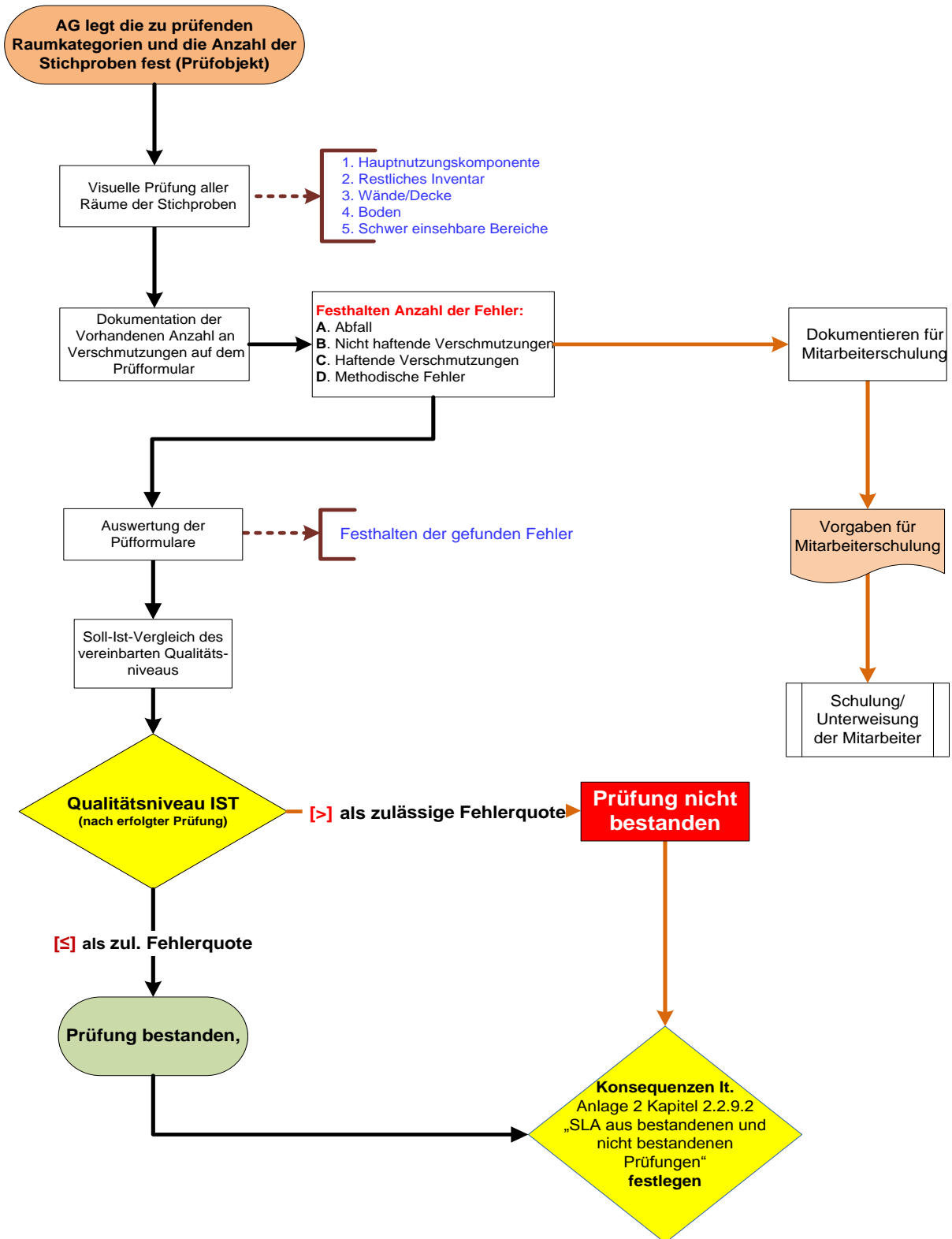


Abbildung 7: Ablauf der Prüfung (Quelle: eigene Darstellung )



### 3.3.2.5 Prüfungshäufigkeiten

Hinsichtlich der Häufigkeit der Prüfungen zur **Überwachung der vertragsgemäßen Erbringung** der Reinigungsleistungen gibt es folgende Vorgehensweise:

(siehe Abbildung 8, Kapitel **3.3.2.7.1**)

### 3.3.2.6 Auswertung / Konsequenzen nicht bestandener Prüfungen

Zielsetzung einer erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist die Erreichung eines zufriedenstellenden Reinigungsergebnisses. Konsequenz einer nicht bestandenen Prüfung ist deshalb **immer die Verpflichtung zur Nachbesserung**. Bei nicht bestandener Prüfung werden die Intervalle kürzer. Das Qualitätssystem bietet die Möglichkeit, darüber hinaus weitere Konsequenzen aus nicht bestandenen Prüfungen abzuleiten, die auf eine Verbesserung des Reinigungsergebnisses und Erreichen der vereinbarten Qualitätsniveaus hinzielen. Dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber zeigen die Prüfungsergebnisse Schwachstellen auf und sollen dazu führen, in einem adäquaten Zeitraum entsprechende organisatorische und methodische Änderungen treffen zu können. Die Dauer der Nachbesserungen (sollten diese von dem Personal vor Ort durchgeführt werden) werden von der Monatsrechnung abgezogen.

### 3.3.2.7 Service Level Agreement → Definition

- Der Prüfungsrhythmus beträgt im Startmonat in den ersten 2 Wochen wöchentlich und weitet sich bei positiver Reinigung auf 21/30 Tage aus. Im Normalfall wenn der Auftragnehmer ordentlich arbeitet wird in einem 21 und 30 tägigen Rhythmus geprüft.
- Die erste nicht bestandener Prüfung im Startmonat hat keine Konsequenzen. Es wird jedoch ein Aufklärungsgespräch mit der Geschäftsführung und/oder Objektleitung geben.
- Bei nicht bestandenen zweiter und dritter Prüfung wird es weitere Aufklärungsgespräche mit der Geschäftsführung und/oder Objektleitung geben.
- Wird im Folgenden wiederum eine aufeinanderfolgende Prüfung nicht bestanden, erfolgt ein Rechnungsabzug in Höhe von **5%** des **monatlichen** Rechnungsbetrages. Ebenso gibt es ein Aufklärungsgespräch mit der Geschäftsführung und/oder Objektleitung.

- Der Abzug erhöht sich jeweils bei einer weiteren nicht bestandenen Prüfungen auf **10%** des **monatlichen** Rechnungsbetrages und im Folgenden auf **20%** des **monatlichen** Rechnungsbetrages.
- Der AN hat im Regelfall bis zu 3 Möglichkeiten die Qualität zu verbessern ohne einen Rechnungsabzug zu befürchten.
- Sollte es dennoch zu einem Rechnungsabzug kommen, hat der Auftragnehmer nach 4 Prüfungen wieder die Möglichkeit in den 30 Tage Prüfrhythmus zu gelangen!

### 3.3.2.7.1 Service Level Agreement aus bestandenen und nicht bestandenen Prüfungen

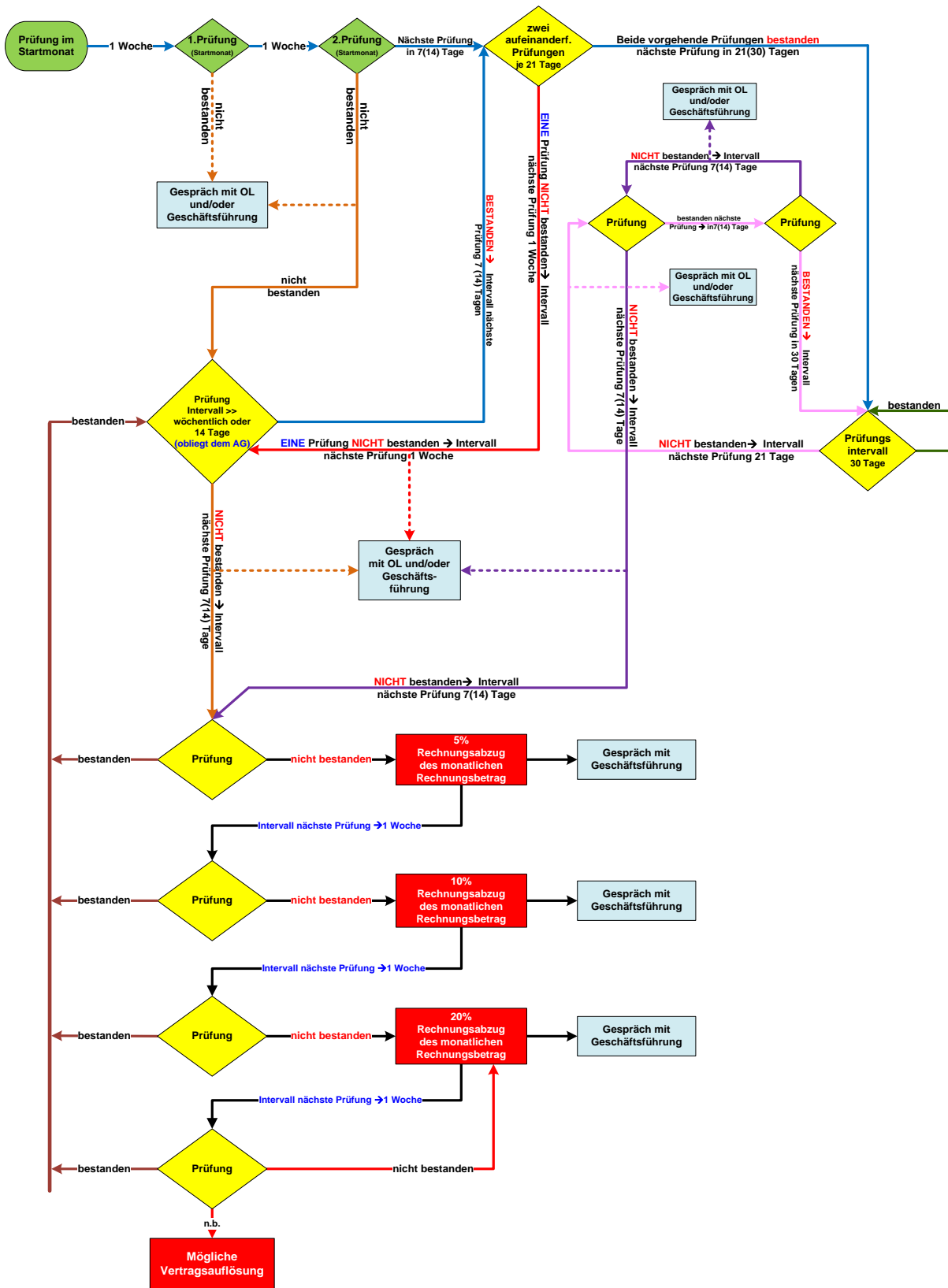


Abbildung 8: Ablauf nicht bestandene Prüfung (Quelle: eigene Darstellung)

### 3.3.2.8 *Beispiel eines Auswertungsvorgangs:*

Prüfung für die manuelle Anwendung des Systems

Raumart: **Büro**

Zimmernr.: **1015**

Größe: **25m<sup>2</sup>**

Fehlerquote: **[≤] 3 Fehler**

3.3.2.8.1 Ergebnis der Stichprobe:

<b>Gesamtergebnis</b>		<b>Raumart</b>	<b>Raumnummer</b>	<b>Fläche</b>	<b>Zulässige Fehlerquote</b>	<b>Gesamtergebnis</b>  <b>10 Fehler</b>
<b>Datum:</b>		<b>Büro</b>	<b>1015</b>	<b>25m<sup>2</sup></b>	<b>≤ 3 Fehler</b>	
<b>Uhrzeit:</b>						
<b>Name des Prüfers:</b>						
<b>Name Mitarbeiter des Reinigungsunternehmens:</b>		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>Ergebnis der Prüfung: nochmalige Reinigung des Zimmers Nächste Prüfung: in 1 Woche</b>
	<b>Anzahl der Verunreinigungen</b> ⇒	<b>Abfall</b> Heruntergefallener oder weggeworfener Unrat, der sich aufheben lässt	<b>Nicht haftende Verschmutzungen</b> Schmutzstoffe, die sich nicht direkt aufheben lassen (z.B. Sand, Haare, Krümel)	<b>Haftende Verschmutzungen</b> begrenzten Flächen z.B. Schreibtische Kaffeeflecken, Finger-abdrücke) und nicht begrenzten Flächen (Boden) Reinigungsmittelrückstände	<b>Methodische Fehler</b> In dieser Spalte können Fest- stellungen zu Fehlern bei der erfolgen z.B. (Seife nicht nachgefüllt, Geschirr nicht weggeräumt, falsches Reinigungsmittel usw.) erfolgen	<b>Bemerkung</b>
	<b>Raumkomponentengruppen</b> ↓					
<b>2.) Hauptnutzungskomponenten</b>	<b>Büroräume (alle Bauteile) Zonen A, B, C</b> Einrichtungsgegenstände z.B. Schreibtische, Stühle aller Art, Tische, Beistellmöbel, Tisch- und Beistehlampen, Telefon, usw., Türen und Einrichtungsgegenstände im Griffbereich, Griffspuren an Glasflächen	<b>1 Fehler</b>	<b>≥</b>		<b>1 Fehler</b>	<b>Zu D: Geschirr wurde nicht weggeräumt</b>
	<b>Sanitärräume:</b> elektrische Papierhandtuch- spender, Seifenspende, WC-Muschel, Urinale und Sitzflächen innen und außen, Spülkasten und Urinalsteuerung außen, WC Besen und Behälter, Waschbecken inkl. Armatur, Spiegel, sonstige Einrichtungsgegenstände usw.;					
	<b>Teeküche:</b> Arbeitsplatte, Arbeitsplatte, Küchen- geräte, Armaturen usw., sonstige Einrichtungs- gegenstände, wie z.B. Tische, Sessel;					
	<b>Öffentliche Bereiche:</b> Hauptstiegenhäuser, Treppen und Podeste, Eingangshalle (C0 und C1)					
	<b>Veranstaltungsräume:</b> Einrichtungsgegenstände, wie z.B. Tische, Sessel, Stapelmöbel;					
	<b>Besprechungsräume:</b> Einrichtungsgegenstände, wie z.B. Tische, Sessel;					

2.) Restliches Inventar	<b>Büroräume:</b> Sideboards, Stehlampen, Garderobenständer, Bücherregale, Schränke, Besuchertische mit Stühlen		-	1 Fehler		
	<b>Teeküche:</b> senkrechte Flächen, Schränke, Kühlschrank					
	<b>Eingangshallen:</b> Garderoben, Sideboards, Stehlampen, Terminals, Garderobenständer, Bücherregale, Schränke, Besuchertische, Bildschirme, PC und Drucker,					
3.) Wände Decke	<b>Wände, Decken und fest mit ihnen verbundene Gegenstände</b> >> Beispiele: Heizkörper, Fensterbank, Lichtschalter, Steckdosen, Bilder, Einbauschränke, Wandflächen, Türe und Türrahmen, Beleuchtungskörper;					
	<b>Deckenflächen:</b> Bei Fenster-brettern wird, unabhängig von der Tiefe, jeder angefangene laufende Meter als 1 Fehler gewertet. <b>Im Sanitärbereich:</b> >> Spiegel, Trennwände, Automaten, Fliesenwände, Schambereich					
4.) Böden	<b>Bodenflächen und zugehörige Gegenstände; Beispiele:</b> Bodenbeläge, Sockelleisten, Türschwellen, Schmutzfangmatten. Bei Leisten (z.B. Sockelleisten, Wandschoner u.ä.) gilt jeweils eine Wandstrecke als eine Beurteilungseinheit.		3 Fehler	1 Fehler		
5.) Schwer einsehbare Bereiche	Flächen, die bei üblicher Nutzung eines Raumes nicht direkt einsehbar sind; sowie Bereiche über 1,80 m Höhe ebenfalls als schwer einsehbare Bereiche zu definieren sind. <b>Beispiele:</b> Fliesen hinter Heizkörpern, Boden unter niedrigen Schränken, Schrankflächen über 1,80m Höhe.	2 Fehler	1 Fehler	-	-	
<b>Ergebnis akzeptiert:</b> Unterschrift OL des Reinigungsunternehmens					<b>Ergebnis akzeptiert:</b> Unterschrift Auftraggeber	

**Tabelle 18:** Musterformular für die Raumbezogene Prüfung (Quelle: eigene Bearbeitung)

### 3.3.2.8.2 Teilergebnis 1:

	A	B	C	D
Anzahl der Verunreinigungen →	Abfall	Nicht haftende Verschmutzungen	Haftende Verschmutzungen	Methodische Fehler
Raumkomponentengruppen ↓				
Hauptnutzungskomponente	1	0	0	1
Restliches Inventar	0	0	1	-
Wände/Decke	0	0	0	-
Boden	0	3	1	-
Schwer einsehbare Bereiche	2	1	0	-

Tabelle 19: Auswertung des Formulars für die Raumbezogene Prüfung → Fehlerfeststellung (Quelle: eigene Bearbeitung)

### 3.3.2.8.3 Teilergebnis 2: → Hieraus ergibt sich folgende Summe an Verschmutzungen:

	A	B	C	D	E
Anzahl der Verunreinigungen →	Abfall	Nicht haftende Verschmutzungen	Haftende Verschmutzungen	Methodische Fehler	Summe der Verschmutzungen A-C
Raumkomponentengruppen ↓					
Hauptnutzungskomponente	1	0	0	1	2
Restliches Inventar	0	0	1	-	1
Wände/Decke	0	0	0	-	0
Boden	0	3	1	-	4
Schwer einsehbare Bereiche	2	1	0	-	3
				Summe Fehler	10

Tabelle 20: Summe der Verschmutzungen (Quelle: eigene Bearbeitung)

### 3.3.2.8.4 Feststellung des aktuellen Qualitätsniveaus:

Im nächsten Schritt wird die festgestellte Anzahl an Verschmutzungen ermittelt. Anhand der Tabelle 11 „Vereinbarte (Zuordnung) Qualitätsniveaus,“ kann aus den Werten der zulässigen Verschmutzungen abgelesen werden ob das **Qualitätsniveau** dem Ist-Zustand entspricht.

	Raumkategorie	Vereinbartes Qualitätsniveau pro *Prüfungsauftrag	Stichproben (STP)
<b>A</b>	Büroräume in den Zonen A, B, C	3 Fehler	bis 20 STP
<b>B</b>	Präsidialräume 10.OG (ausgenommen Stiegenhaus), alle Räume	1 Fehler	gesamt
<b>C</b>	<b>Öffentliche Bereiche:</b> Hauptstiegen, Treppen und Podeste, Eingangshalle (C0 und C1)	2 Fehler	gesamt
<b>D</b>	Säle und Besprechungszimmer	2 Fehler	bis 15 STP
<b>E</b>	Gänge Zone A,B,C	2 Fehler	nach Brandabschnitten bis 10 STP
<b>F</b>	Stiegenhäuser und Schleusen	2 Fehler	bis 6 STP
<b>G</b>	Teeküchen	2 Fehler	bis 10 STP
<b>H</b>	Sanitäräume	2 Fehler	bis 20 STP
<b>I</b>	Archiv-, Lager- und Haustechnikräume, Müllraum	2 Fehler	bis 30 STP
<b>J</b>	Rechenzentrum	2 Fehler	gesamt
<b>K</b>	Parkhaus/Garage	3 Fehler	gesamt
<b>L</b>	Aufzüge und Hebebühnen	1 Fehler	bis 10 STP

Tabelle 21: Qualitätsniveaus (Quelle: eigene Bearbeitung)

In dem Beispiel wurden **10 Fehler** gefunden. Lt. Tabelle ist eine Fehlerquote sind **max. 3 Fehler** erlaubt, d.h. die Reinigung des Raumes 1015 entspricht nicht der SLA Vereinbarung. Die Abweichungen werden für jeden einzelnen geprüften Raum erfasst. Bei der Erfassung der Abweichungen werden nicht erfüllte Qualitätsniveaus keinesfalls gegen „gute oder sehr gute“ Räume aufgerechnet. Alle Räume mit negativen Abweichungen müssen zurückgewiesen werden, da die Qualitätsprüfung nicht bestanden wurde.



## **4.0 Ergebnisorientierte vs. Leistungsorientierte Ausschreibung von Reinigungsdienstleistungen**

### **4.1 Erkenntnisse zum methodischen Vorgehen**

Die gegenständliche Masterthese hat sich bisher mit theoretischen Grundlagen von Reinigungs- und Pflegediensten und möglichen Qualitätsmesssystemen für eine ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung beschäftigt. Qualitätsmesssysteme werden in der Literatur mit der ergebnisorientierter Reinigung verbunden. Qualitätsmesssysteme sind in einigen Publikationen beschrieben, vor allem in Präsentationen von Konsulenten und Anbieter von Reinigung. Von Autorensseite sind die Publikationen vom Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger Handwerks in Deutschland und das von Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management (FIGR) die besten beschriebenen Werke zu diesem Thema (weitere einschlägige Publikationen können dem Literaturverzeichnis entnommen werden (siehe Anhang 5, Seite 95).

### **4.2 Resultate**

#### **4.2.1 Durchführung einer Umfrage zu dem Thema Qualitätsmesssysteme, ergebnisorientierte vs. leistungsorientierte Ausschreibung**

Um die Ergebnisse im Kapitel 5 Schlussfolgerungen zu untermauern wurde vom Autor eine Umfrage durchgeführt. → In der Zeitschrift „Reinigung aktuell“ (Semikin Verlags GmbH) wurden die TOP 50 der österreichischen Facility Dienstleister 2009 aufgelistet. Der Fragenkatalog wurde an 30 Unternehmen aus den Top 50 (24.2.2010 und 26.02.2010) versendet. Angeschrieben wurden Geschäftsführer und Prokuristen.

**Anzahl der Rückmeldungen der 30 Unternehmen:** Leider konnten sich die Verantwortlichen der Anbieter keine Zeit dafür (es wurden 90% der angeschriebenen Firmen zusätzlich telefonisch kontaktiert) nehmen bzw. waren nicht Interessiert. Dennoch kamen von 8 Firmen Rückmeldungen. Davon füllten sechs Firmen den Fragebogen aus und zwei Firmen gaben per Mail eine allgemeine Stellungnahme zu diesen Thema ab. Unter den sechs Firmen konnte auch ein erfahrener Consulter für Reinigungs- und Pflegedienste gewonnen werden um den Fragebogen auszufüllen. Parallel zu den Fragebögen stellte der Autor den Kontakt zum Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks in 53129 Bonn, welche das Qualitätsmesssystem 2002 zur Verwendung an ihre Mitglieder herausgaben hat, her (siehe Ergebnis im Kapitel 4.2.7 Seite 83 Qualitätserhöhung durch ergebnisorientierte Reinigung).

#### 4.2.1.1 Fragestellungen und Antworten

Es wurden 30 Fragen gestellt. Der Autor hat seinen Kommentar und seine Sichtweise zu den Antworten unter „Interpretation des Ergebnisses“ gegeben.

#### 4.2.1.2 Ergebnisse der Umfrage

Nr.	Frage	Ergebnis der Antworten
1	Wie ist aus Ihrer Erfahrung das Verhältnis der 2 Reinigungsarten (" <b>Ergebnisorientiert vs. Leistungsorientiert</b> ") der letzten 10 Ausschreibungen.	<b>6x Leistungsorientiert 1x Ergebnisorientiert</b>
Interpretation des Ergebnisses	Ganz klar ist hier zu sehen, dass die leistungsorientierte Ausschreibung nach wie vor dominant ist.	
2	Ist aus Ihrer Sicht der Begriff "Ergebnisorientierte Reinigung" bei den Ausschreibenden Stellen geläufig?	<b>3x Ja; 2x Nein; 1x teilweise; 3x .k.A</b>
Interpretation des Ergebnisses	Der Autor sieht in diesem Fall großes Potential für die Ausschreibenden Stellen sich diesen Thema mehr zu widmen	
3	Ist aus Ihrer Sicht der Begriff "Ergebnisorientierte Reinigung" den Auftraggebern geläufig.	<b>2x Ja; 2x Nein; 1x teilweise; 3x k.A.</b>
Interpretation des Ergebnisses	Der Autor sieht in diesem Fall noch großes Potential für die Auftraggeber zu dem Begriff "Ergebnisorientierte Reinigung"	
4	Wissen Sie ad hoc 3 FM- Planer welche schon öfters "ergebnisorientiert" ausgeschrieben haben?	<b>1x Ja; 5x Nein; 1x teilweise; 2x k.A.</b>
Interpretation des Ergebnisses	Anscheinend haben FM- Planer zu den Anbietern von Reinigungs- und Pflegedienste sehr wenig Bezugspunkte	
5	Anzahl der ergebnisorientierte Verträge 2008, 2009, 2010	<b>3x Null; 1x &gt;30; 1x &gt;8; 1x &lt;1%; 3x k.A.</b>
Interpretation des Ergebnisses	Nur 2 Anbieter und 1 Consulter haben ergebnisorientierte Verträge; 1 Anbieter hat vom Gesamtvolumen 1% ergebnisorientierte Verträge, ein anderer >30 Aufträge	
6	<b>Ergebnisorientierte Verträge 2008-10:</b> wie viele davon haben ein Bonus/Malus System?	<b>6x keine; 2x k.A.</b>
Interpretation des Ergebnisses	Das Thema Bonus/Malus Systeme ist zurzeit bei Ausschreibungen keines!	
7	<b>Ergebnisorientierte Verträge 2008-10:</b> wie viele davon haben ein nur ein Malus System?	<b>4x keine; 1x 10%; 2x k.A.</b>
Interpretation des Ergebnisses	Aufgrund der nicht vorhandenen Aufträge kann keine repräsentative Schlussfolgerung gezogen werden. Bei einen der Anbieter, welcher mehrere ergebnisorientierte Verträge hat liegt die Größenordnung bei 10%. Bei einem Consulter gibt es Regelungen in den Ausschreibungen, diese wird jedoch in abgeschlossenen Verträgen nicht angewendet. <b>Schlussfolgerung:</b> Die Ausschreibenden Stellen formulieren eher selten nur ein Malus System!	

**k.a.= keine Angabe**

Nr.	Frage	Ergebnis der Antworten
8	<b>Ergebnisorientierte Verträge 2008-10:</b> wie viele davon haben <b>kein</b> Bonus/Malus System?	<b>4x keine; 1x 90%; 2x k.A.</b>
Interpretation des Ergebnisses	Aufgrund der nicht vorhandenen Aufträge kann keine repräsentative Schlussfolgerung gezogen werden. Bei einen der Anbieter, welcher mehrere ergebnisorientierte Verträge hat liegt die Größenordnung bei 90%. Bei einem Consulter gibt es Regelungen in den Ausschreibungen, diese wird jedoch in abgeschlossenen Verträgen nicht angewendet. <b>Schlussfolgerung:</b> Die Ausschreibenden Stellen formulieren kein bzw. selten ein Bonus/Malus System!	
9	Welche Umsätze erzielten Sie 2009 mit der <b>ergebnisorientierten Reinigung?</b>	<b>1x 12Mio.; 1x 3.Mio; 6x k.A.</b>
Interpretation des Ergebnisses	Aufgrund der nicht vorhandenen Aufträge kann keine repräsentative Schlussfolgerung gezogen werden. Bei einen der Anbieter, welcher mehrere ergebnisorientierte Verträge hat liegt der Umsatz bei <b>12 Mio. EUR</b> Bei einem Consulter ergibt die Ausgeschriebene Leistung <b>3 Mio. EUR</b> <b>Schlussfolgerung:</b> Der Umsatz der ergebnisorientierten Reinigung bei einen Anbieter mit mehreren beauftragten Objekten macht einen nicht unwesentlichen Teil aus, d.h. es ist Potential vorhanden!	
10	Welche Fläche betreuten Sie 2009 mit der <b>ergebnisorientierten Reinigung?</b>	<b>1x 750.000m<sup>2</sup>.; 1x 3.Mio.m<sup>2</sup>.; 6x k.A.</b>
Interpretation des Ergebnisses	Die 750.000m <sup>2</sup> setzen sich aus ca. >30 Aufträgen eines Anbieters zusammen. Die 3 Mio. m <sup>2</sup> sind ausgeschriebene Reinigungsfläche eines Consultants.	
11	Welche Umsätze erzielten Sie 2009 mit der <b>leistungsorientierten Reinigung?</b>	<b>1x 3Mio.; 1x 20.Mio; 6x k.A.</b>
Interpretation des Ergebnisses	Aufgrund der nicht vorhandenen Aufträge bei den angefragten Firmen kann keine repräsentative Interpretation des Ergebnisses gezogen werden. Bei 2 Anbieter, liegt der Umsatz zw. <b>3 Mio. EUR</b> und <b>20 Mio. EUR</b> <b>Schlussfolgerung:</b> Der Umsatz der leistungsorientierten Reinigung bei einen Anbieter liegt mit dem Volumen unter der ergebnisorientierten Reinigung! Bei einem Anbieter wird ganz klar der Hauptumsatz mit der leistungsorientierten Reinigung gemacht.	
12	Welche Fläche betreuten Sie 2009 mit der <b>leistungsorientierten Reinigung?</b>	<b>1x 100.000m<sup>2</sup>.; 1x 1,2.Mio.m<sup>2</sup>.; 6x k.A.</b>
Interpretation des Ergebnisses	Aufgrund der nicht vorhandenen Aufträge bei den angefragten Firmen kann keine repräsentative Interpretation des Ergebnisses gezogen werden. Bei 2 Anbieter, liegt die Fläche bei 100.000m <sup>2</sup> dieser Anbieter hat auch weniger Umsatz mit der Leistungsorientierten Reinigung. Bei einem anderen Anbieter mit 1,2 Mio. m <sup>2</sup> Reinigungsfläche ist dies der Hauptumsatz. <b>Schlussfolgerung:</b> Das Volumen der Flächenleistung der leistungsorientierten Reinigung liegt bei einen Anbieter unter der ergebnisorientierten Reinigung! Bei einem Anbieter, welcher den Hauptumsatz mit der leistungsorientierten Reinigung macht, hat auch ganz klar die größte Reinigungsfläche.	
13	Welche Vertragsdauer haben Sie im Schnitt mit der ergebnisorientierten Reinigung?	<b>1x 2 Jahre; 1x 5 Jahre; 1x 3-5 Jahre; 5x k.A.</b>
14	Welche Vertragsdauer haben Sie im Schnitt mit der leistungsorientierten Reinigung?	<b>1x 2 Jahre; 1x 5 Jahre; 1x 3-5 Jahre; 1x 3 Jahre; 1x unbefristete; 3x k.A.</b>
Interpretation des Ergebnisses (14 und 15)	Die Vertragsdauer ist nicht entscheidend welche Form der Reinigung ausgeschrieben wird.	

**k.a.= keine Angabe**

Nr.	Frage	Ergebnis der Antworten
15	Wie viele Stunden wird für Prüfung der ergebnisorientierten Reinigung über das Jahr aufgewendet (Durchführung der Prüfungen, Nachschulungen, Nachreinigungen, Reporting) bei einer Größe bis 5.000m <sup>2</sup>	1x 10 Std.; 1x 150 bis 200Std; 6x k.A.
16	Wie viele Stunden wird für Prüfung der ergebnisorientierten Reinigung über das Jahr aufgewendet (Durchführung der Prüfungen, Nachschulungen, Nachreinigungen, Reporting) bei einer Größe bis 10.000m <sup>2</sup>	1x 20 Std.; 1x 250 bis 300Std; 1x +80 Std.; 5x k.A.
17	Wie viele Stunden wird für Prüfung der ergebnisorientierten Reinigung über das Jahr aufgewendet (Durchführung der Prüfungen, Nachschulungen, Nachreinigungen, Reporting) bei einer Größe bis 15.000m <sup>2</sup>	1x 25 Std.; 1x 250 bis 300Std; 1x +80 Std.; 5x k.A.
18	Wie viele Stunden wird für Prüfung der ergebnisorientierten Reinigung über das Jahr aufgewendet (Durchführung der Prüfungen, Nachschulungen, Nachreinigungen, Reporting) bei einer Größe über 15.000m <sup>2</sup>	1x 30 Std.; 1x 500 bis 700Std; 1x +100 Std.; 5x k.A.
Interpretation des Ergebnisses	Die Auswertung zeigt ein unterschiedliches Bild. Anbieter von ergebnisorientierten Reinigungen haben bzw. kalkulieren für laufende Prüfungen nicht den Aufwand, welcher ein Consulter benötigt. <b>Schlussfolgerung:</b> Die Prüftätigkeiten für einen Consulter scheinen aufwendiger zu sein. <b>Erfahrung des Autors:</b> Die Aufwände liegen je nach Gebäudetyp, Umfang der Reinigungs- und Pflegedienste, bisherigen Reinigungslevel und wie der Auftraggeber sich in dieser Materie angaschiert zw. 80 und 150 Stunden p.a..	
19	Ist bei der ergebnisorientierten Reinigung der Schulungsaufwand größer? Wenn ja wie viel Prozent schätzen Sie?	2x >20%; 1x 200%; 3x nein; 2x k.A.
Interpretation des Ergebnisses	In der Auswertung zeigt sich ein differenziertes Bild zu dem Thema. 2 Anbieter welche Verträge in der ergebnisorientierten Reinigung haben meinen, dass der Aufwand höher ist. Für einen Anbieter, welcher nur leistungsorientierte Reinigung durchführt sind die >20% eine Schätzung.	
20	Hat aus Ihrer Erfahrung der Auftraggeber fachlichen Einblick in die ergebnisorientierte Reinigung?	3x Ja; 2x teilweise; 2x k.A.
Interpretation des Ergebnisses	Der Auftraggeber bekommt von den Anbietern ein positives Zeugnis ausgestellt.	
21	Welche Nutzungsarten bei der ergebnisorientierten Reinigung haben Sie unter Vertrag (Büro, Wohnhäuser, EKZ, Büro- und Geschäftshäuser)	Je 1x >> 20%,70%,80% Büros, 1x 20% Wohnhäuser; 1x15% und 28% Büro- und Geschäftshäuser
Interpretation des Ergebnisses	Die ergebnisorientierten Reinigung wird zurzeit größtenteils in Büros und Geschäftshäuser von den Anbietern durchgeführt.	
22	Ist für das Reinigungspersonal die ergebnisorientierte Reinigung leichter zu bewerkstelligen als die Leistungsorientierte?	3x nein; 3x k.A.; 1x zu Beginn nicht
Interpretation des Ergebnisses	Nicht repräsentativ genug um eine Aussage treffen zu können.	

k.a.= keine Angabe

Nr.	Frage	Ergebnis der Antworten
23	Wenn Sie einen ergebnisorientierten Vertrag haben, wie ist das Handling? 1=leicht, 3=mittel, 5=schwer	1x schwer; 3x mittel; 3x k.A.
Interpretation des Ergebnisses	Nicht repräsentativ genug um eine Aussage treffen zu können.	
24	Gibt es Einsparungspotentiale wenn eine ergebnisorientierten Reinigung beauftragt wird? Wenn ja, um wie viel (in Prozent ausgedrückt) gegenüber der leistungsorientierten Reinigung?	Zwischen 10 und 50%
Interpretation des Ergebnisses	Für 3 Anbieter gibt es Einsparungspotential	
25	Führen Sie Kundenzufriedenheitsbefragungen durch?	6x Ja; 2x k.A.
Interpretation des Ergebnisses	Wenn man dieses Ergebnis für den Markt interpretiert, werden seitens der Anbieter regelmäßig Befragungen durchgeführt	
26	Wenn Sie eine Kundenzufriedenheitsbefragungen bezüglich leistungsorientierten Reinigung durchgeführt haben, welches Ergebnis kommt heraus 1=Kunde ist sehr zufrieden, 2=Kunde ist mittelmäßig zufrieden, 5= Kunde ist absolut nicht zufrieden	Note zw. 1 und 1,5; 1x 3-5) 3xk.a
27	Wenn Sie eine Kundenzufriedenheitsbefragungen bezüglich ergebnisorientierten Reinigung durchgeführt haben, welches Ergebnis kommt heraus? 1=Kunde ist sehr zufrieden, 2=Kunde ist mittelmäßig zufrieden, 5= Kunde ist absolut nicht zufrieden	Note zw. 1 und 3; 1x 1-3; 5x k.A;
Interpretation des Ergebnisses	Kein Kommentar	
28	Ist bei der ergebnisorientierten Reinigung ein anderer Maschinenpark notwendig als bei der leistungsorientierten Reinigung?	2x Ja; 2x nein; 1x Keine Erfahrung; 1x nicht unbedingt;
29	Wenn ja >> ist dieser 1=teurer, 3=gleich, 5=teurer	1x gleich; 1x teurer; 1x weiß nicht;
Interpretation des Ergebnisses	Es ist keine repräsentative Schlussfolgerung möglich. <b>Erfahrung des Autors:</b> Es kommt auf die Ausschreibende Stelle an welchen Maschinenpark ausgeschrieben wird z.B. Bürstsauger bei der Teppichreinigung. Auf den Preis der Gerätschaften hat die jeweilige Reinigungsart keinen Einfluss.	
30	Gehört aus Ihrer Sicht die Zukunft die der ergebnisorientierten Reinigung?	3x Ja; 1x weiß nicht; 1x weder das eine noch das andere, ist abhängig von der Nutzung; 1x Nein; 2x k.A.
Interpretation des Ergebnisses	Es gibt ein eindeutiges JA zur ergebnisorientierten Reinigung.	

Tabelle 22: Auswertung der Umfrage (Quelle: eigene Bearbeitung)  
k.a.= keine Angabe

#### **4.2.2 Welche Vor- und Nachteile hat die ergebnisorientierte Reinigung?**

##### **Vorteile:**

- Für den Auftraggeber ist das erklärte Ziel ein positives Ergebnis der Reinigung
- Es wird in der Regel ein Qualitätssystem eingesetzt, daher gibt es weniger Diskussionen mit dem Auftragnehmer
- Es sind eher inhaltlich kurze Leistungsverzeichnisse notwendig und daher geringere Ausschreibungskosten für den Auftraggeber
- Die Qualität der Reinigung höherwertiger, daher auch ein zufriedener Auftraggeber und Nutzer, weniger Diskussionen
- Abschluss von Service Level Agreement
- Schaffung eines Bonus-Malus Systems

##### **Nachteile:**

- Das Qualitätssystem ist ausführlich zu beschreiben und es Bedarf eines Fachmannes um mögliche inhaltliche Anpassungen durchzuführen, daher sind für diesen Teil höhere Kosten zu veranschlagen
- Die Auftraggeberseite könnte in Versuchung kommen, mit dem Auftragnehmer Qualitätsniveaus zu vereinbaren, welche nicht zu erreichen sind oder gibt nur Malus Regelung vor
- Die Kontrollen sind für den Auftraggeber sehr zeitaufwendig (Durchgänge und Auswertungen)
- Die Aufwände für die Kontrolle und Steuerung wird vom Auftraggeber auf den Auftragnehmer verlagert
- Bei bestehenden Objekten wo der Reinigungsleistung dem Sparstift zum Opfer gefallen ist, können Kosten durch außertourliche Grundreinigungen und Sanierungen zukommen um das gewünschte Qualitätsniveau zu erreichen

#### 4.2.3 Leistungsorientierte vs. ergebnisorientierte Ausschreibung, Vor- und Nachteile, welche wird zukünftig eine Rolle spielen?

Vorteile Ausschreibung mit QMS	
Leistungsorientiert	Ergebnisorientiert
Es ist ein genaues Leistungsbild definiert	Das Ergebnis der Reinigung ist das Endziel für den Auftraggeber
Bessere Übersicht?	Kurze Leistungsverzeichnisse notwendig, daher geringere Ausschreibungskosten für den Auftraggeber
Die Qualität der Reinigung sollte besser werden. Daher auch ein zufriedener Auftraggeber und Nutzer, weniger Diskussionen.	Die Qualität der Reinigung sollte besser werden. Daher auch ein zufriedener Auftraggeber und Nutzer, weniger Diskussionen.
	Die Aufwände für die Kontrolle und Steuerung wird vom Auftraggeber auf den Auftragnehmer verlagert
Abschluss von Service Level Agreement	Abschluss von Service Level Agreement
Schaffung eines Bonus-Malus Systems	Schaffung eines Bonus-Malus Systems
Nachteile Ausschreibung mit QMS	
Leistungsorientiert	Ergebnisorientiert
Das QMS ist ausführlich zu beschreiben und es Bedarf eines Fachmannes um mögliche Inhaltliche Anpassungen durchzuführen, daher sind für diesen Teil höhere Kosten zu veranschlagen	Das QMS ist ausführlich zu beschreiben und es Bedarf eines Fachmannes um mögliche Inhaltliche Anpassungen durchzuführen, daher sind für diesen Teil höhere Kosten zu veranschlagen
Die Auftraggeberseite könnte in Versuchung kommen, mit den Auftragnehmer Qualitätsniveaus zu vereinbaren, welche nicht zu erreichen sind oder er gibt nur Malus Regelung vor.	Die Auftraggeberseite könnte in Versuchung kommen, mit den Auftragnehmer Qualitätsniveaus zu vereinbaren, welche nicht zu erreichen sind oder er gibt nur Malus Regelung vor.
Sehr zeitaufwendig für den Auftraggeber	Sehr zeitaufwendig für den Auftraggeber
Lange Leistungsverzeichnisse notwendig, daher höhere Ausschreibungskosten für den Auftraggeber	
Die Aufwände für die Kontrolle und Steuerung wird vom Auftragnehmer auf den Auftraggeber verlagert	Die Aufwände für die Kontrolle und Steuerung wird vom Auftragnehmer auf den Auftraggeber verlagert

**Tabelle 22:** Vor- und Nachteile eines Qualitätsmesssystem (Quelle: eigene Bearbeitung)

#### Zukünftige Rolle der leistungs- und ergebnisorientierten Reinigungs- und Pflegedienste im Einklang mit einem Qualitätsmesssystem:

Solange sich das Qualitätsniveau des Personals sich auf der Anbieterseite nicht erhöht (Erfahrung des Autors und in diversen Publikationen erwähnt), ist die **leistungsorientierte Reinigung** in Kombination mit einem Qualitätsmesssystem die bessere Wahl. Der Einsatz eines Qualitätsmesssystem ist in der leistungsorientierten Reinigung genauso möglich wie in der ergebnisorientierten Reinigung. Für den Auftraggeber ist es eine Risikominimierung, da durch Pönalzahlungen aus den SLA eine gewisse Sicherheit entsteht auch wenn der Anbieter „unter- bzw.

niederpreisig“ ist. Der Autor rät jedoch ab vertraglich nur einseitig Pönalen zu vereinbaren, es sollte auf jeden Fall eine win/win Situation zustande kommen (Bonus/Malus System). Ausschlaggebend für eine Erhöhung des Qualitätsniveaus ist, dass die Anbieter einen besseren Preis für ihre Tätigkeiten lukrieren (höhere Margen) und dadurch mit ihren Mitarbeitern qualitativ bessere und mehr Schulungen durchführen können. Zurzeit ist aber so (auf Österreich bezogen), dass meist der Billigstbieter den Zuschlag bekommt und die Schulungen zu kurz kommen (Erfahrung des Autors).

**Die ergebnisorientierte Reinigung** hat die Attraktivität, dass der Auftraggeber gemeinsam mit dem Auftragnehmer ein Qualitätsniveau definiert und aufgrund des Know Hows des Auftragnehmers sich der Auftraggeber verlassen kann, dass diese Qualitätsniveaus eingehalten wird. Durch den Einsatz eines Qualitätssystem in der ergebnisorientierten Reinigung ist der Qualitätsanspruch des Auftraggebers höher als bei der leistungsorientierten Reinigung.

**Fazit des Autors:** In den nächsten Jahren wird die ergebnisorientierte Reinigung und der damit verbundene Einsatz von Qualitätssysteme eine untergeordnete Rolle in Österreich spielen (siehe Ergebnis der Umfrage Seite 75-78). Gefragt sind die FM- Planer und Standesvertretung die Auftraggeber zu überzeugen, dass diese Form der Reinigungs- und Pflegedienste qualitativ zu bewerten ist, Ausschreibungskosten eingespart werden können, jedoch das Controlling der Leistungen aufwendiger ist (Empfehlung: nach extern zu vergeben). Um die immer stärkeren Qualitätsansprüche der Auftraggeberseite zu erfüllen, werden die Anbieter mit Qualitätssysteme in Kombination mit der ergebnisorientierten Reinigung leben müssen.

#### **4.2.4 Wie verhält sich das Qualitätssystem wenn der Auftraggeber eine leistungsorientierte Ausschreibung möchte?**

Durch verschiedene Umstände ist eine leistungsorientierte Ausschreibung notwendig:

- Wunsch des Auftraggebers
- Das bisherige Qualitätsniveau in der Unterhaltsreinigung war über einen längeren Zeitraum sehr niedrig. Aus diesem Grund wäre eine Ergebnisorientierte Reinigung nicht sinnvoll.

**Fazit:** Im Kapitel 3.3.2 wird in einem Best- Practise- Beispiel bewiesen, dass ein Qualitätssystem auch in einer leistungsorientierten Ausschreibung eingesetzt werden kann. Theoretisch kann das im Kapitel 3.2. dargestellte Qualitätssystem verwendet werden. Der Autor würde die Variante im Kapitel 3.2.2



(Fallbeispiel: Einsatz eines Qualitätsmesssystems in einer leistungsorientierten Ausschreibung) vorziehen.

#### **4.2.5 Wie wichtig sind Service Level Agreement und wie werden diese definiert?**

Wie schon öfters in der Masterthese erwähnt sind in der Reinigungsbranche die Margen sehr knapp bemessen, daher besteht die Möglichkeit, dass nicht genug qualifiziertes und geschultes Personal eingesetzt wird (Erfahrung des Autors in den letzten 22 Jahren Betriebsführung).

**Fazit:** Vernünftig eingesetzte Service Level Agreements **steigern** die Qualität der Ausführung. Durch die geringen Margen des Auftragnehmers kann die Ziehung von Pönalen den Auftragnehmer finanziell „weh tun“. Service Level Agreement haben daher einen gewissen Lerneffekt. Service Level Agreement können zu jedem Vertrag definiert werden ob mit oder ohne Qualitätsmesssystems.

#### ***Bei der Definition der Service Level Agreements sollte man folgendermaßen Unterscheiden:***

- a) Definition von allgemeinen SLA's z.B. Arbeitskleidung, Geräte, Sicherheits-erklärungen (siehe Kapitel **3.3.1.1**)
- b) Definition von fachtechnischen SLA's z.B. Winterdienst, Austausch des Objektleiters, Reinigung von Fassaden usw. (siehe Kapitel **3.3.1.1**)
- c) Separate Definition von SLA's, welche umfangreich sind
- d) Qualitätsmanagement Systeme sind als eigenes Kapitel zu definieren, da diese im Aufbau komplexer sind. Für Reinigungs- und Pflegedienste werden folgende Normen in Ausschreibung als „Musskriterium“ gefordert:

- EN ISO 9001:2008
- EN ISO 14000 (Umweltnorm)
- TQM - Total-Quality-Management

Sonstige:

- EFQM-Modell der European Foundation for Quality Management (The Excellence Model)
- Six Sigma
- LQW - Qualitätstestierung

#### **4.2.6 Wie wirkt sich die leistungsorientierte vs. ergebnisorientierte Reinigungs- und Pflegedienste auf die Betriebskosten aus?**

Die laufenden Betriebskosten einer Büroimmobilie betragen für die Reinigungs- und Pflegedienste bei ca. 23-30% (Lembacher 2007: 48-49, siehe Grafik im Kapitel 1.1.2, Seite 4) der gesamten Betriebskosten. In Einkaufscenter liegen aufgrund des höheren Aufwands die Betriebskosten zw. 30% und 35%. Es spielt keine Rolle ob die Reinigungs- und Pflegedienste leistungs- oder ergebnisorientiert ausgeschrieben werden. Die ergebnisorientierte Reinigung kann insofern Kosten sparen, wenn in Bereichen gereinigt wird wann es tatsächlich notwendig ist. Ein klassisches Beispiel ist die „Urlaubsreinigung“: wenn der Zimmernutzer abwesend ist, dann wird dieser Bereich nicht oder nur minimal gereinigt. Ebenso werden durch den qualitativ höheren Einsatz von Reinigungsmethoden die Grundreinigungsarbeiten ohne Einbußen der Qualität in die Länge gezogen. Im Prinzip ist dies auch bei der leistungsorientierten Reinigung möglich. Wenn jedoch die Reinigungs- und Pflegedienste schon auf **minimal** eingestellt wurden, sind keine Einsparung mehr zu erzielen.

#### **4.2.7 Ist eine Qualitätserhöhung durch ergebnisorientierte Reinigung möglich?**

Der Autor zeigt mit Best Practise Beispielen auf, ob es im Zusammenhang mit der Bestellung von ergebnisorientierte Reinigung zu Qualitätserhöhungen kommt. Diese Fallbeispiele wurden in Internet, vor allem bei Anbietern recherchiert.

Es wurde, wie Eingangs auf der Seite 79 erwähnt, im Zuge der Fragebögen auch der Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) in 53129 Bonn, welche das Qualitätsmesssystem 2002 zur Verwendung an ihre Mitglieder herausgaben hat, befragt. Der Autor wollte herausfinden wie die Erfahrung des BIV und deren Mitglieder sind. Zu diesem Zweck hat der Autor mit **Frau Dipl. Oecotrophologin Christine Sudhop** ein telefonisches Gespräch geführt.

Auf die Frage wie die Erfahrungen der ergebnisorientierte Reinigung des BIV seien, ob es Umfragen bzw. Erfahrungsberichte von den Mitgliedern gäbe, erklärte mir Frau Dipl. Sudhop, dass zu diesen Thema seitens des BIV bis dato keine Umfragen durchgeführt wurden, es sind in nächster Zukunft auch keine geplant! Frau Dipl. Sudhop hat mich jedoch auf einen Artikel in der aktuellen Ausgabe „*rationell reinigen*“ Ausgabe Heft 3 2010 verwiesen.

### **Auszug aus dem Artikel „rationell reinigen“ Ausgabe Heft 3 2010**

In diesem Artikel wird beschrieben welche Erfahrung die Fa. Bless Gebäudereinigung mit der Software Masterkey-Plus gemacht hat. Die Software Masterkey-Plus ist speziell für die Reinigungsbranche programmiert und ist ein Qualitätssystem.

*„Mehr als zwei Jahrzehnte lang nutzte die Firma Bless Gebäudereinigung aus Mülheim für ihre Qualitätskontrollen ein für die Branche klassisches Verfahren: Die Objektleiter ließen sich einmal im Monat einen Rapportschein vom Kunden abzeichnen, der dann später als Zufriedenheitsnachweis der Rechnung beilag. Mit wachsendem unternehmerischen Erfolg und immer anspruchsvolleren Kunden fasste Geschäftsführer Burkhard Luther im März 2007 den Entschluss, die Qualitätskontrolle zu professionalisieren. Das erklärte Ziel: Die Objektleiter sollten Fehler schneller entdecken und ausmerzen, um allen Kunden einen gleichbleibend hohen Qualitätsstandard zu garantieren. Nachdem Burkhard Luther den Markt sondiert hatte, fiel seine Wahl auf das Qualitätssystem Masterkey-Plus. „Für mich war ausschlaggebend, dass die Software in Zusammenarbeit mit dem Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks entwickelt und als erste nach DIN EN 13549 zertifiziert wurde.“*

*„Dank der Software konnte Burkhard Luther erstmals auf detaillierte Auswertungen zugreifen: Wo arbeiteten die Mitarbeiter besser oder schlechter als im Vormonat? Welche Mitarbeiter sollten nachgeschult oder ausgetauscht werden? Wo gibt es Schwachstellen und Potenzial für Verbesserungsmaßnahmen? Luther: „Das System lieferte uns vielfältige Auswertungsmöglichkeiten, die es uns ermöglicht haben, mittelfristig noch effizienter zu arbeiten.“*

*„Nach einem Jahr ging Burkhard Luther einen Schritt weiter: Die Kontrollfunktion wurde von den Objektleitern auf einen einzelnen Qualitätsmanager übertragen, der seitdem diesen Bereich allein verantwortet.“*

*„Das Ergebnis: Durch die Einführung von Qualitätsmanagement und professioneller Kostenkalkulation konnte der Dienstleister eine Umsatzsteigerung von mehr als sieben Prozent pro Jahr erzielen. „Das klingt zunächst nicht gewaltig“, so Burkhard Luther. „In der aktuellen Wirtschaftskrise, in der viele Unternehmen wirtschaftliche Einbußen hinnehmen müssen, sind diese Erfolge jedoch nicht hoch genug zu bewerten.“ Gerade für kleine und mittelständische Firmen kann sich die*

Softwareunterstützung somit schnell rechnen, da alle operativen Prozesse unterstützt werden: Neben einer deutlichen Zeitersparnis bei der Kalkulation und Planung von Aufträgen lassen sich Angebote punktgenau platzieren und die Arbeitsqualität wird durch ein effektives Qualitäts- und Reklamationsmanagement laufend optimiert. Letzteres benötigt Burkhard Luther seit Einführung der Software allerdings nur noch selten: „Durch unser Qualitätsmanagement ist es jetzt so ruhig geworden, dass wir kaum noch mit Reklamationen zu tun haben.“

**„Homepage Firma Dussmann:** Die ergebnisorientierte Reinigung ist ein sehr effizientes Reinigungssystem, bei der Sie ausschließlich das gewünschte Ergebnis der Reinigung festlegen. Anstelle starrer Leistungsverzeichnisse tritt der erkennbare Reinigungsbedarf. Die eingesetzten Reinigungskräfte werden für die ergebnisorientierte Reinigung speziell trainiert und arbeiten nach dem Prinzip des „geschulten Blicks“. Dabei kontrolliert der Mitarbeiter die zu reinigenden Bereiche und entscheidet vor Ort, was wann gereinigt werden muss. Ausgenommen hiervon sind die tägliche Reinigung der Sanitärbereiche und die Müllentsorgung. Spezielle Punkte (WC´s, Teeküchen) werden mehrmals täglich kontrolliert und bei Bedarf nachgereinigt und mit Verbrauchsmaterial bestückt. Die Basis für die Umsetzung der ergebnisorientierten Reinigung stellt der Dussmansche Kreis dar. „Sehende“ Reinigungskräfte, hochproduktive und umweltfreundliche Chemie sowie leistungsstarke Technik führen konsequent zu dem gesetzten Ziel, in kürzester Zeit ein hohes Qualitätslevel in der Reinigung zu erreichen.“

**REFA Fachausschuss Gebäudereinigung** (Präsentation „Gewährt das Freiburger Modell“ Entwicklungsmöglichkeiten, 2005, Elisabeth Baumholzer)

- „Qualitätsstabilisierung auf gutem Niveau durch ständige Qualitätsbeurteilungen“
- „Anzahl der Reklamationen wurde minimiert“
- „Motivation der Mitarbeiter ist durch Gespräche über Qualitätsstandards gestiegen und sie warten auf die monatliche Auswertung der Qualitätsbegehung“
- „Interner Wettbewerb zwischen den Mitarbeitern über die beste Bewertung der Qualitätsbegehung“
- „Verursachte der nicht regelmäßige Reinigungsturnus anfangs noch Schwierigkeiten, äußern sich inzwischen die Mitarbeiter des Auftraggebers positiv über den Qualitätsstandard“

- „Transparenz der Reinigungsdienstleistung“
- „Kundenzufriedenheit erreicht“
- „Kostenziel erreicht“
- „Motivierte Mitarbeiter“
- „Mitarbeiter freuen sich auf die Beurteilung“
- „Mitarbeiterschulung ist notwendig“
- „Qualitätsstandards werden eingehalten“

## 5.0 Schlussfolgerungen

Der Einsatz eines Qualitätsmesssystems bei Beauftragung bzw. Einsatz von ergebnisorientierte Reinigungs- und Pflegedienste ist aus Sicht des Qualitätsmanagement unbedingt erforderlich. Es kann zwischen mehreren Systemen gewählt werden, wobei diese im Ablauf und Aufbau sehr ähnlich sind (siehe Kapitel 3 „Qualitätsmesssysteme für ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung). Unterstützung durch spezielle Softwarelösungen z.B. Master Key sollte für Anbieter von ergebnisorientierter Reinigung Standard sein. EDV gestützte Programme können Zeit sparen und die Qualität des Anbieters merklich heben!

In den nächsten Jahren wird die ergebnisorientierte Reinigung und der damit verbundene Einsatz eines Qualitätsmesssystems eine untergeordnete Rolle in Österreich spielen (siehe Ergebnis der Umfrage Kapitel 4.2.1.2 Seite 74-78). Gefragt sind die FM- Planer und Landesvertretung die Auftraggeber zu überzeugen, dass diese Form der Reinigungs- und Pflegedienste qualitativ zu bewerten ist, Ausschreibungskosten eingespart werden können. Das Controlling der Leistungen ist aufwendiger (Empfehlung: nach extern zu vergeben).

Der Einsatz von Qualitätsmesssysteme für leistungsorientierte Reinigungs- und Pflegedienste ist **jedenfalls zu empfehlen**. Man kann damit spätere Diskussionen und Streitigkeiten zw. Auftraggeber und Auftragnehmer vermeiden. Eine höhere Qualität durch den Auftragnehmer sollte durch den Einsatz eines QMS möglich sein.

Das **BIV-System** (Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger Handwerks, Bonn) und das **FIGR- System** (Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management) sieht der Autor **als Referenz** für Reinigungs- und Pflegedienste in Büro und Geschäftsimmobilien sowie Wohngebäuden für den deutschsprachigen Raum gegenüber den anderen Systemen.

**Darstellung der Systeme** → nähere Erläuterung sind im Kapitel 3.1 ab der Seite 19 zu ersehen.

- Qualitätsmesssysteme oder auch BIV-System,
- VSR -System, Niederlande
- Dänisches System
- CTIP -System, Frankreich
- FIGR -System, Deutschland
- DOQUM -System, Deutschland

In vielen Publikationen werden Qualitätsmesssysteme als zeitsparende Qualitätskontrolle für Reinigungs- und Pflegedienste gepriesen. Der Zeitaufwand der Kontrollen ist jedoch nicht unerheblich. Wenn der Auftragnehmer nicht die beste Qualität bietet und zwischen Pönale und „gerade noch geschafft“ pendelt kann der Zeitaufwand für den Auftraggeber groß sein, da die Prüfintervalle kleiner werden! In dieser Frage zeigt sich ein unterschiedliches Bild. Anbieter von ergebnisorientierten Reinigungen haben bzw. kalkulieren für laufende Stichproben nicht den Aufwand, welcher ein Consulter benötigt.

**Schlussfolgerung:** Die Prüftätigkeiten für einen Consulter scheinen aufwendiger zu sein.

**Erfahrung des Autors:** Die Aufwände je nach Gebäudetyp, Umfang der Reinigungs- und Pflegedienste, bisherigen Reinigungslevel und wie der Auftraggeber sich in dieser Materie angaschiert zw. 80 und 150 Stunden p.a. liegen.

Pflege- und Ausführungsanleitungen werden sehr selten in Ausschreibungen beschrieben, sollte aber aufgrund der Präzisierung der Leistungen und der damit verbundenen Qualität, standartmäßig im Leistungsverzeichnis integriert sein, ebenso werden damit Diskussionen mit dem Auftragnehmer Großteils unterbunden, d.h. eine Ausschreibung mit klar definierten Vorbemerkungen und Leistungsbild ist unabdingbar.

Zukünftig werden, um die immer stärkeren Qualitätsansprüche seitens der Auftraggeber zu erfüllen, die Anbieter Qualitätsmesssysteme in Kombination mit der ergebnis- und leistungsorientierten Reinigung akzeptieren müssen.

### **5.1 Zukünftige Entwicklungen der Qualitätsmesssysteme**

Die am Markt befindlichen Softwarelösungen wie z.B. das BIV System mit „Master Key Software“, das „DOQUM Qualitätsmesssystem“ und andere werden (müssen) immer einfacher zu bedienen sein. Der Kunden werden Schnittstellen zu SAP verstärkt verlangen. D.h. es werden z.B. Flächendaten, Raumnummern, Bodenbeläge usw. in die Reinigungssoftware importiert. Dagegen werden Arbeitseinsätze und -Zeiten wiederum ins SAP exportiert.

Zukünftige Softwarelösungen werden gleichzeitig verschiedene Sprachen beherrschen und anzeigen müssen (zweisprachig z.B. türkisch/deutsch oder serbisch/deutsch), da in der Reinigungsbranche der Fremdsprachenanteil sehr hoch ist (auch beim Führungspersonal).

Viel Entwicklungspotential liegt im Gebrauch von PDA's des Reinigungspersonals. Das Problem ist, dass das Reinigungspersonal der heimischen Sprache meist nicht mächtig ist und teilw. Analphabeten sind. Daher muss mit Piktogrammen gearbeitet werden (wird zum Teil schon praktiziert). Der Gebrauch von PDA's soll den Arbeitsfluss jedoch nicht aufhalten, da die Zeiten zur Durchführung der Reinigungsleistungen knapp kalkuliert sind.

## 5.2 Marktentwicklungen

Der Trend zu Qualitätsmesssysteme und zur ergebnisorientierten Reinigung entwickelt sich in Österreich sehr langsam. Es muss auf der FM- Planerseite ein Umdenken geben. Die bisherigen Ausschreibungen (bis auf wenige Ausnahmen) eignen sich nicht für ein Qualitätsmesssysteme.

Auf Auftraggeberseite ist es notwendig die bisherigen Qualitätsniveaus zu überdenken und die Reinigungs- und Pflegedienste nicht als „notwendiges Übel“ zu betrachten, sondern als festen Bestandteil, welches Geld kostet zu akzeptieren. Jedoch auf lange Sicht bei intelligenten und fachlichen Einsatz Kosten spart.

Auf der Auftragnehmerseite wird man sich Gedanken machen müssen, wie zukünftig die Qualität bei der Ausführung der Reinigungsleistungen gesteigert werden kann. Der Auftragnehmer muss Personalschulungen forcieren (trotz niedriger Preise). Die Branche braucht qualifiziertes Führungspersonal (1 Reinigungsmeister auf 300 Personen ist zu wenig, besser 1 Reinigungsmeister auf <150 Personen).

Wenn die Auftragnehmerseite die oben genannten Kriterien punkto Qualität, mit Kompetenz erfüllt, eine effiziente Qualitätsmanagementsoftware betreibt, sind die Marktchancen hoch in dem Geschäftsfeld „Qualitätsmesssysteme und ergebnisorientierte Reinigung“ Erfolg zu haben. Die Auftraggeberseite muss wie schon erwähnt die die Reinigungs- und Pflegedienste aus einem anderen Blickwinkel sehen und bereit sein mehr Geld zu investieren.

**Fazit des Autors:** Qualitätsmesssysteme und die ergebnisorientierte Reinigung wird auf den österreichischen Markt noch länger ein Schattendasein führen. Es ist notwendig, dass die Landesvertretung offensiv diese Variante der Reinigung beim Auftraggeber/Kunden bewirbt. Die leistungsorientierte Reinigung wird mit Unterstützung eines Qualitätsmesssystems schneller Fuß fassen wird. **Begründung:** Für den Auftraggeber ist es griffiger wenn Intervalle vorgegeben sind.



## Zusammenfassung

Die Masterthese setzt sich mit dem Thema Qualitätsmesssysteme und ergebnisorientierte vs. leistungsorientierte Reinigungs- und Pflegedienste auseinander. Es wird die Ausgangssituation, Umsätze in der Reinigungsbranche und der Anteil der Reinigungs- und Pflegedienste auf die Betriebskosten beschrieben.

Erörtert werden:

- Normen und Richtlinien,
- Darstellung der Begriffe der Reinigungs- und Pflegedienste z.B. Grund- und Unterhaltsreinigung
- Darstellung der Formen der Reinigungs- und Pflegedienste (leistungsorientierte und ergebnisorientierte Reinigung)

Beschrieben werden die gängigsten Qualitätsmesssysteme wie:

Das Qualitätsmesssystem vom Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV-System) in Deutschland, das VSR-System aus den Niederlanden, das dänische System, das CTIP-System aus Frankreich, das FIGR-System aus Deutschland zum Schluss das DOQUM-System aus Deutschland, deren Abläufe und die Funktionsweise.

Es wird der theoretische Ablauf des BIV- Systems genau beschrieben, da der Autor dieses als Referenz und Basis für sein Best-Practise-Beispiel für eine leistungsorientierte Ausschreibung verwendet. In diesem Kapitel werden Service Level Agreements als Exkurs behandelt.

Der Einsatz eines Qualitätsmesssystems bei Beauftragung bzw. Einsatz von ergebnisorientierte Reinigungs- und Pflegedienste ist aus Sicht des Qualitätsmanagement unbedingt erforderlich. Aus dem Gesichtspunkt des Autors wird in den nächsten Jahren die ergebnisorientierte Reinigung und der damit verbundene Einsatz eines Qualitätsmesssystems eine untergeordnete Rolle in Österreich spielen. Diese wurde mit einer Umfrage in der Reinigungsbranche untermauert. Das Controlling der Leistungen ist aufwendiger.

Für **leistungsorientierte** Reinigungs- und Pflegedienste ist der Einsatz eines Qualitätsmesssystems **jedenfalls zu empfehlen um** spätere Diskussionen und Streitigkeiten zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer zu vermeiden. Eine höhere Qualität durch den Auftragnehmer sollte durch den Einsatz eines Qualitätsmesssystems möglich sein.

Zukünftig werden, um die immer stärkeren Qualitätsansprüche der Auftraggeberseite zu erfüllen, die Anbieter Qualitätsmesssysteme in Kombination mit der ergebnis- und leistungsorientierten Reinigung akzeptieren müssen. Ebenso sollte für der Auftraggeber- und Auftragnehmerseite eine „win/win“ Situation bei den Aufträgen geschaffen werden, dies wirkt Motivationsförderend bei den Auftragnehmern und bewirkt dadurch eine mögliche Qualitätssteigerung.

## Literaturverzeichnis

### *Monographien:*

- Leitfaden: Wahl des besten Wertes, uni Europa
- Cristina L., Andreas M.: Businessmediation- Einigung ohne Gericht, Geschäftsbeziehungen erhalten, Konflikte lösen, Gerichtskosten sparen; Mi-Verlag, 1999, ISBN 3-478-38140-1.
- Thomas Urban: Reinigung und Abfallentsorgung aus FM-Sicht, ISBN-10: 3-8364-9755-7, EAN: 9783836497558
- Eberhard Ladner: Fachwissen Gebäudereinigung, ISBN: 9783808544440
- Martin Lutz: Praxisleitfaden Gebäudereinigung ISBN: 9783609686592
- Sascha Hintze: Gebäudereinigung Kompakt ISBN: 9783778307274
- Bundesinstitut für Berufsbildung Gebäudereiniger ISBN: 978-3-7639-3748-6
- Avy Ellis, Michael Kauferstein: Dienstleistungsmanagement - Erfolgreicher Einsatz von prozessorientiertem Service Level Management. Springer, Berlin 2007. ISBN 978-3540405856
- Thomas G. Berger: Service Level Agreements. VDM, Saarbrücken 2007. ISBN 978-3836410212
- Michael Pulverich, Jörg Schietinger (Hrsg.): Service Levels in der Logistik. Mit KPIs und SLAs erfolgreich steuern. Verlag Heinrich Vogel, München 2007. ISBN 978-3574260919

### *Diplomarbeiten, Masterthesen, Dissertationen und Habilitationsschriften*

- Ing. Mag. (FH) Harald Lembacher (2007): Die Reinigung und Reinigbarkeit von Immobilien aus facilitärer Sicht. unveröffentlichte Masterthese, Donau-Universität Krems.

### *Zeitschriftenaufsätze*

- Semikin Verlags GmbH, Zeitschrift Reinigung aktuell; **Studie** „Thema Ranking- die TOP 50 der österreichischen Facility Dienstleiste 2009“ SÄMTLICHE DATEN STAMMEN VON DEN UNTERNEHMEN SELBST ODER HEROLD BUSINESS DATA 3/09
- Stadler, A.: Service Level Agreements , Magazin “facility manager”, April 2003

### *Internetquellen*

- Antoni, C. H.: Mit Service Level Management die Schnittstellen in flexiblen Unternehmen klären, URL: <http://www.flexible-unternehmen.de/kv0224.htm> (Stand 10.12.2003)
- Bernhard, M.G.: Service-Level-Management= Supply-Chain-Management, 2003, URL: [http://www.symposion.de/slm\\_it-out/slm\\_it-out-02.htm](http://www.symposion.de/slm_it-out/slm_it-out-02.htm) (Stand 10.12.2003)
- Betriebskosten und Verbräuche, Kennwerte von Hochbauten; Herausgeber: Finanzministerium Baden-Württemberg/am 22.2.2006 von der Uni Stuttgart auf der Homepage publiziert <http://www.ibl.uni-stuttgart.de/selfstudy/216.0.html>; Autor: unbekannt
- buw Unternehmensgruppe Rheiner Landstraße 195 49078 Osnabrück; <http://www.buw.de/de-neu/newsletter/NL-2005-10-A23/A08.php>; <http://www.buw.de/de-neu/newsletter/NL-2005-10-A23/index.php> 23. Oktober 2005
- Firma Florpal, Steinentorstrasse 26, 4051 Basel, [www.florpal.ch](http://www.florpal.ch)
- Price Water House Coopers: Service Level Agreements, URL:[http://www.pwcglobal.com/de/ger/ins-sol/publ/ger\\_510\\_132.pdf](http://www.pwcglobal.com/de/ger/ins-sol/publ/ger_510_132.pdf), (Stand 10.12.2003)
- Service-Level-Agreements, ILTIS GmbH <http://www.iltis.de>
- Symposion Publishing GmbH, Münsterstr. 304, 40470 Düsseldorf  
Internet: [www.symposion.de](http://www.symposion.de)
- <http://www.industry.siemens.com/ito/Business-Process-Management/>
- ISO9000:2000 → [oliver.comedia.co.at/fileadmin/ Dokumente/htl-villach/prr/ISO9000.DOC](http://oliver.comedia.co.at/fileadmin/Dokumente/htl-villach/prr/ISO9000.DOC)

### *Präsentationen und Publikationen:*

- Definitionen und Erfahrungen in der praktischen Umsetzung, HVB Info GmbH
- DOQUM GmbH Willstätterstr. 71 D-90449 Nürnberg,
- Fachausschuss Gebäudereinigung; Autorin: Elisabeth Baumholzer GF REFA  
ergebnisorientierte Reinigung - Gewährt das „Freiburger Modell“ Entwicklungsmöglichkeiten? 2005
- FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH Lise-Meitner-Straße 3,
- Haumann, U.:SLA Spezifikation, Einführung und Monitoring
- Institut für Reinigungsanalytik [www.ira-institut.de](http://www.ira-institut.de)
- Kalsow, R.: Glossar Facility Management , KCGM Kompetenz Centrum  
Gebäude Management
- Pfeifer, T.: „Qualitäts- Management“ , Verlag Hauser

- Ressourcen intelligent nutzen; BASIC Facility Management, Dortmund, [www.basic-fm.com](http://www.basic-fm.com)
- Rupp, R.: „Customer Relationship Management“ , Verlag Lampus
- Service Level Agreements- eine Betrachtung aus Sicht des Kunden; Wissen. Arbeit von Oliver Seberich, Stephanie Grube, Marc Gollub, o.J.
- Service Level Management in der IT, 4. Auflage, Jahr 2002
- TU Graz, Grundsätze – Von der Idee zur Lösung, Check it, Modul 8, o.J.
- Wildemann, H.: „Lean Management“ , Verlag TCW Transfer Centrum GmbH,

*Auszüge aus Richtlinien*

- Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks, 53129 Bonn; „Systembeschreibung Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigungsleistungen“ Sep.2002;
- DIN EN 13549; 1999 Beuth-Verlag
- DIN EN ISO 9001-2000

## **Tabellenverzeichnis**

<b>Tabelle 1:</b> Betriebskostenkennwerte .....	<b>3</b>
<b>Tabelle 2:</b> Verschmutzungsarten und Fehler .....	<b>39</b>
<b>Tabelle 3:</b> Hauptnutzungskomponenten .....	<b>39</b>
<b>Tabelle 4:</b> Restliches Inventar .....	<b>40</b>
<b>Tabelle 5:</b> Wände und Decken .....	<b>40</b>
<b>Tabelle 6:</b> Böden .....	<b>40</b>
<b>Tabelle 7:</b> Toleranzwerte der Qualitätsniveaus für die Stichprobenprüfung .....	<b>42</b>
<b>Tabelle 8:</b> Tabelle Beispiel von vereinbarten Qualitätsniveaus .....	<b>44</b>
<b>Tabelle 9:</b> Raumgruppen.....	<b>47</b>
<b>Tabelle 10:</b> Musterformular für die Raumbezogene Prüfung .....	<b>50</b>
<b>Tabelle 11:</b> Auswertung des Formulars für die Raumbezogene Prüfung .....	<b>51</b>
<b>Tabelle 12:</b> Ergebnis Anzahl an Verschmutzungen .....	<b>51</b>
<b>Tabelle 13:</b> Ergebnis der Stichproben und Darstellung des Soll- Qualitätsniveaus.....	<b>52</b>
<b>Tabelle 14:</b> Summe der QN- Abweichungen.....	<b>52</b>
<b>Tabelle 15:</b> Gesamtergebnis der Stichproben.....	<b>53</b>
<b>Tabelle 16:</b> Liste von möglichen Fehlern .....	<b>66</b>
<b>Tabelle 17:</b> Qualitätsniveaus .....	<b>67</b>
<b>Tabelle 18:</b> Musterformular für die Raumbezogene Prüfung .....	<b>76</b>
<b>Tabelle 19:</b> Auswertung des Formulars für die Raumbezogene Prüfung .....	<b>77</b>
<b>Tabelle 20:</b> Qualitätsniveaus .....	<b>77</b>
<b>Tabelle 21:</b> Auswertung der Umfrage .....	<b>83</b>
<b>Tabelle 22:</b> Vor- und Nachteile eines QMS.....	<b>85</b>

## **Abbildungsverzeichnis**

<b>Abbildung 1:</b> IC-Studie, (Lembacher, 2007 S4-5 und IC-Consulting, 2007 S9) .....	<b>2</b>
<b>Abbildung 2:</b> IC-Studie, (Lembacher, 2007 S4-5 und IC-Consulting, 2007 S13) .....	<b>2</b>
<b>Abbildung 3:</b> Prozentuale Betriebskostenverteilung .....	<b>4</b>
<b>Abbildung 4:</b> Facility Services gemäß ÖNORM 7000 .....	<b>8</b>
<b>Abbildung 5:</b> Ablauf der Qualitätsmessung.....	<b>55</b>
<b>Abbildung 6:</b> Service Level Agreement aus bestandenen und nicht bestandenen Prüfungen.....	<b>56</b>
<b>Abbildung 7:</b> Ablauf der Prüfung .....	<b>70</b>
<b>Abbildung 8:</b> Ablauf nicht bestandener Prüfung .....	<b>70</b>
<b>Abbildung 9:</b> Ablauf nicht bestandener Prüfung .....	<b>70</b>

**Qualitätselement 1: Verantwortung der Leitung**

**Zweck**

*Qualitätspolitik und Organisation festlegen und dokumentieren*

**Beispiel**

*80% aller Verträge müssen eine Vertragsdauer von mindestens 3 Jahren haben*

*95% aller Dienstleistungen müssen korrekt ausgeführt sein maximal 5% aller*

*durchgeführten Dienstleistungen dürfen vom Kunden beanstandet werden 10% des*

*Personals hat eine fachliche Ausbildung.*

**Qualitätselement 2: Qualitätsmanagement-System**

**Zweck**

*QM-System einrichten, dokumentieren und aufrechterhalten*

**Durchführung**

- 1. Erstellung eines QM-Handbuches*
- 2. Ausarbeitung dokumentierter Verfahren, Abläufe*
- 3. Erstellung von Arbeits- und Betriebsanweisungen*
- 4. Festlegen der Qualitätsaufzeichnungen*
- 5. Festlegen geeigneter Prüfverfahren*
- 6. Festlegen und Bereitstellen von Lenkungsmaßnahmen*

**Beispiel**

- Beschreibung des Systems*
- Qualitätsmanagement und QM-Handbuch*
- dienstleistungs- und qualitätsmanagementsystemspezifische Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen*
- Erstellung und Verwaltung der Dokumentation*



### **Qualitätselement 3: Vertragsprüfung**

#### **Zweck**

*Einführung und Aufrechterhaltung von Verfahrensanweisungen zur Prüfung von Kundenverträgen, Ausschreibungen, Aufträgen*

#### **Durchführung**

1. *Definition und Dokumentation von Forderungen*
2. *Kundenanforderungen prüfend klären, auf Durchführbarkeit prüfen, abstimmen und dokumentieren*
3. *Erstellen von Vorgehensweisen bei Vertragsänderung*
4. *Aufzeichnungen über Vertragsüberprüfungen erstellen*

#### **Beispiel**

- *Standardverträge für Unterhalts-, Glas- und Sonderreinigungen*
- *Checklisten zur Vertragsprüfung*
- *Leistungsbeschreibungen und –verzeichnisse*

### **Qualitätselement 4: Designlenkung**

#### **Zweck**

*Sicherstellung der Entwicklungsqualität, Optimierung von Dienstleistungen hinsichtlich Zeit, Kosten, Umwelt, Arbeitsschutz*

#### **Durchführung**

1. *Vorgaben für Entwicklung auswählen und prüfen*
2. *Tätigkeiten zuordnen, Schnittstellen definieren*
3. *Design-Überprüfungen durchführen und dokumentieren*
4. *Vergleich des neuen Verfahrens mit bewährtem Verfahren*
5. *Verfahren für Designänderungen erstellen*

#### **Beispiel**

- *Weiterentwicklung eines Reinigungsverfahrens:*
- *Formulierung der organisatorischen, technischen, umweltbedingten und wirtschaftlichen Anforderungen*
- *Bildung von Lösungsansätzen*
- *Ausarbeitung des gewählten Lösungsansatzes*
- *Freigabe der Lösung*

### **Qualitätselement 5: Lenkung der Dokumente und Daten**

#### **Zweck**

*Gültige Unterlagen am richtigen Ort zur Verfügung stellen*

#### **Durchführung**

- 1. Verfahren zum Erstellen und Prüfen der Unterlagen/Dokumente einführen*
- 2. Vorgehensweise bei Änderungen definieren*
- 3. Archivierung der Unterlagen/Dokumente organisieren*

#### **Beispiel**

- Wer erstellt und überprüft die Dokumente?*
- Wer gibt die Dokumente frei?*
- Welche Dokumente sind vorhanden?*
- Wer verfügt über welches Dokument?*
- Wann und wie werden Dokumente geändert?*
- Wie erfolgt die Archivierung der Dokumente?*

### **Qualitätselement 6: Beschaffung**

#### **Zweck**

*Sicherstellung der festgelegten Qualitätsanforderungen von beschafften Produkten*

#### **Durchführung**

- 1. Beurteilung, Auswahl und Zulassung von Lieferanten*
- 2. Festlegung des Umfangs der Überprüfung von Lieferanten*
- 3. Erstellung der Beschaffungsunterlagen (Spezifikation, Prüfdokumentation)*
- 4. Abnahme von beschafften Produkten*

#### **Beispiel**

- Kriterien für Lieferanten-Beurteilung:*
- Sortiment*
- Qualität*
- Preis*
- Festlegung der Produkthanforderungen*
- Prüfung von Lieferungen*

### **Qualitätselement 7: Lenkung der vom Kunden beigestellten Produkte**

#### **Zweck**

*Sicherstellung der Qualität der von Kunden beigestellten Produkte*

#### **Durchführung**

1. *Etablierung von Verfahren wie beigestellte Produkte (Räume, Maschinen, Geräte, Arbeitsmittel usw.) geprüft und gelenkt werden*
2. *Erstellung von Anweisungen für die Abnahme, Lagerung und Erhaltung*

#### **Beispiel**

- *Abnahmeprüfung von zur Verfügung gestellten Maschinen und Geräten*
- *Lagerung von Produkten des Kunden*
- *Kennzeichnung hinsichtlich der Eigentumsverhältnisse*
- *Verwaltung überlassener Schlüssel, Zugangsausweise etc.*

### **Qualitätselement 8: Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten**

#### **Zweck**

*Identifikation und Rückverfolgbarkeit von erbrachten Leistungen sicherstellen*

#### **Durchführung**

1. *Erstellung von Leistungs- bzw. Arbeitsnachweisen (Rapport-Zettel)*
2. *Einführung und Aufrechterhaltung von Personaleinsatzplänen*
3. *Dokumentation von verwendeten Maschinen, Geräten und Mitteln*
4. *Dokumentation und Archivierung der Aufzeichnungen*

#### **Beispiel**

- *Welche Geräte wurden in welchem Objekt eingesetzt?*
- *Welche Mitarbeiter waren in welchem Objekt tätig?*
- *Welche Arbeiten wurden an welchem Tag durchgeführt?*

## **Qualitätselement 9: Prozesslenkung**

### **Zweck**

*Sicherstellung der Qualität des Leistungserstellungsprozesses*

### **Durchführung**

1. *Erstellung von Verfahrensanweisungen zur Erbringung der Dienstleistung*
2. *Erstellen von Arbeitsanweisungen*
3. *Überwachen von eingesetztem Personal, Material usw.*
4. *Definition der Forderungen an qualifizierte Prozesse, Einrichtungen und Mitarbeiter*
5. *Aufzeichnungen erstellen*

### **Beispiel**

- *Definition der Geschäftsprozesse, z.B. Unterhaltsreinigung, Glasreinigung*
- *Festlegung der einzelnen Schritte:*
- *Angebotserstellung*
- *Leistungsbeschreibung und -verzeichnis*
- *Disposition und Objekteinrichtung*
- *Durchführung und Überprüfung der Tätigkeiten*

## **Qualitätselement 10: Prüfungen**

### **Zweck**

*Nachweis der Erfüllung vorgegebener Anforderungen*

### **Durchführung**

1. *Wareneingangsprüfungen*
2. *Zulieferungen erst nach erfolgreicher Prüfung verarbeiten*
3. *Prüfungen für erbrachte Leistungen (Eigen- und Kundenprüfung)*
4. *Prüfergebnisse dokumentieren*
5. *Lenkung von fehlerhaften Produkten/Leistungen beachten*

### **Beispiel**

- *Wie werden Wareneingangsprüfungen durchgeführt?*
- *Wie werden Zwischenprüfungen/Selbstkontrollen durchgeführt?*
- *In welcher Art findet die Abnahme durch den Auftraggeber statt?*
- *Erfolgen Selbstprüfungen durch die Mitarbeiter?*

## **Qualitätselement 11: Prüfmittelüberwachung**

### **Zweck**

*Sicherstellung der Eignung der Prüfmittel*

### **Durchführung**

1. *Prüfmittel festlegen*
2. *Checklisten zur Überprüfung eingesetzter Prüfmittel (elektronische Messgeräte)*
3. *Gültigkeit der Ergebnisse der vorangegangenen Prüfungen bewerten*
4. *Prüfergebnisse dokumentieren*
5. *Aussonderungen ungeeigneter Prüfmittel*

### **Beispiel**

- *Mensch als Prüfmittel Schulung!*
- *Checklisten*
- *Meterstab, Maßband*
- *PH-Indikatorpapier, Wasserhärte-Indikatorpapier*
- *Messgeräte*
- 

## **Qualitätselement 12: Prüfstatus**

### **Zweck**

*Prüfzustand kennzeichnen*

### **Durchführung**

1. *Kennzeichnung von beschafften Produkten*
2. *Kennzeichnung von Leistungen innerhalb des gesamten Leistungserstellungsprozesses*
3. *Erfüllung oder Nichterfüllung der Anforderungen der Prüfstelle und des Prüfergebnisses*

### **Beispiel**

- *Produktfreigabe nach Wareneingangsprüfung*
- *Erstellung von Prüfrapporten durch Reinigungspersonal*
- *Selbstprüfung und Prüfung durch verantwortlichen Mitarbeiter*

### **Qualitätselement 13: Lenkung fehlerhafter Produkte**

#### **Zweck**

*Behandlung fehler- bzw. mangelhafter Leistungen*

#### **Durchführung**

1. *Verfahrensanweisungen bei Mängeln in einzelnen Arbeitsschritten des Leistungserstellungsprozesses erstellen*
2. *Verfahrensanweisungen bei Mängeln nach Abschluss des Leistungsprozesses festlegen*
3. *Entscheidungskriterien Nacharbeit/Preisnachlass definieren*
4. *Dokumentation von mangelhaft ausgeführten Leistungen*

#### **Beispiel**

- *Handlungshinweise, wenn*
- *Falsche Produkte bzw. Materialien vorliegen*
- *Personelle Unterbesetzung (z.B. aus Krankheitsgründen) gegeben ist*
- *Räume welche nicht zugänglich sind*
- *Vorarbeiten nicht korrekt ausgeführt sind (bei mehrstufigem Reinigungsverfahren)*

### **Qualitätselement 14: Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen**

#### **Zweck**

*Fehler- und Mängelursachen analysieren und beseitigen*

#### **Durchführung**

1. *Analysieren aller Prozesse und Aufzeichnungen*
2. *Ausarbeiten und Etablieren von Abhilfemaßnahmen, um Wiederholung zu vermeiden*
3. *Vorbeugende Fehleranalyse und entsprechende Maßnahmen einleiten*

#### **Beispiel**

- *Analyse der Mängelursachen*
- *Mangelnde Motivation*
- *Fehlende Fachkenntnis*
- *Schlechte Einweisung neuer Mitarbeiter*
- *Verletzte Aufsichtspflicht*
- *Welche Maßnahmen müssen zur Korrektur getroffen werden?*
- *Änderung/Anpassung von Verfahren, damit Fehler in Zukunft vermieden werden*

<b>Qualitätselement 15: Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand</b>
---

**Zweck**

*Beschädigungen, Beeinträchtigungen und Verwechslungen ausschließen*

**Durchführung**

1. *Geeignete Lagerung von Produkten, Geräten und Maschinen*
2. *Eindeutige Kennzeichnung von Produkten, Geräten und Maschinen*
3. *Erstellung von Lageranweisungen*
4. *Erstellung von Transportanweisungen (Gefahrgut)*
5. *Überwachung des Lagerzustandes von Produkten*

**Beispiel**

- *Trennung von Säure- und Basemitteln*
- *Frostfreie Lagerung*
- *Besondere Beachtung von Haltbarkeitsdaten (first-in/first-out)*
- *Besondere Beachtung des Lagerzustandes*
- *Einhaltung von Transportvorschriften entsprechend der Gefahrgutverordnung*

<b>Qualitätselement 16: Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen Zweck</b>
---

**Durchführung**

1. *Festlegung WER, WANN, WIE und WO Qualitätsaufzeichnungen geführt werden müssen*
2. *Festlegung zur Archivierung, Dauer und Ort der Archivierung, Verteilung*

**Beispiel**

- *Dokumentation, Archivierung und Verteilung von:*
- *Angebotsdaten*
- *Vertragsüberprüfungen*
- *Ausbildungsscheinen*
- *Wareneingangsprüfungen*
- *Prüfprotokollen*
- *Abnahmeprotokollen durch den Kunden*

## **Qualitätselement 17: Interne Qualitätsaudits**

### **Zweck**

*Wirksamkeit des QM-Systems überwachen*

### **Durchführung**

1. *Auditplan erstellen*
2. *Audits durchführen*
3. *Auditberichte erstellen*
4. *Abweichungen festhalten und deren Korrektur überwachen*
5. *Berichterstattung der obersten Leitung*

### **Beispiel**

- *Planung der Überprüfungen:*
- *Wann finden Überprüfungen statt?*
- *Was wird dabei überprüft?*
- *Wer überprüft?*
- *Durchführung der Überprüfungen:*
- *Genügen die Wareneingangsprüfungen den an uns gestellten Forderungen?*
- *Sind die Verfahrensanweisungen zweckmäßig?*

## **Qualitätselement 18: Schulung**

### **Zweck**

*Ausreichende Personalqualifikation sicherstellen*

### **Durchführung**

1. *Erfassung des Schulungsbedarfs*
2. *Schulungs- und Trainingsangebote*
3. *Einarbeitung neuer Mitarbeiter*
4. *Auswahl geeigneter Mitarbeiter*
5. *Ausbildung*

### **Beispiel**

- *Wer hat welche Schulung gemacht?*
- *Welche Schulungen müssen extern/intern durchgeführt werden?*
- *Wie hoch ist die Intensität der Einweisungen?*
- *Wie hoch ist die Motivation der Mitarbeiter vor und nach den Schulungen?*
- *Wie kann der bessere Umgang mit Mitarbeitern verschiedener Nationalitäten geschult werden?*



## **Qualitätselement 19: Wartung**

### **Zweck**

*Angebot von kundenorientierten Dienstleistungen*

### **Durchführung**

1. *Markttrends beobachten*
2. *Zufriedenheit der Kunden erfragen*
3. *Kundenreklamationen systematisch erfassen*
4. *Übergreifende Beratung der Kunden*
5. *Instandhaltung von Maschinen*

### **Beispiel**

- *Was bieten wir unserem Kunden über den eigentlichen Auftrag hinaus an?*
- *Wie schnell reagieren wir bei Reklamationen?*
- *Wie gehen wir mit Mitteilungen von Mängeln am Eigentum des Kunden um, die von unseren Mitarbeitern festgestellt wurden?*

## **Qualitätselement 20: Statistische Methoden**

### **Zweck**

*Erarbeitung von abgesicherten Grundlagen*

### **Durchführung**

1. *Erstellung und Auswertung von Fehlererfassungsbelegen*
2. *Strichlisten*
3. *Häufigkeitsdiagramme*

### **Beispiel**

- *Erfassung der Kundenbeschwerden in geeigneter Form*
- *Stichprobenprüfungen*
- *Aufstellung von aussagefähigen Kennzahlen:*
- *Angebote zu Aufträgen*
- *Aufträge ohne Mängel zu Aufträgen mit Mängeln*

## Anhang 2: ÖNORM D 2202 (15.4.2009): Reinigungsdienstleistungen, Reinigung von elastischen Bodenbelägen

### **Definition:**

- Unterhaltsreinigung ist eine sich wiederholende Reinigung nach festgelegten Zeitabständen.
- Pflegefilmsanierung/Zwischenreinigung ist eine Voll- oder Teilflächenreinigung zwischen der Unterhaltsreinigung und der Grundreinigung.
- Grundreinigung ist die vollständige Entfernung aller Pflegefilme und Verschmutzungen.
- Baufinreinigung ist eine Reinigung des grob gereinigten Belages unter Bedachtnahme der durch die baulichen Tätigkeiten entstandenen Verschmutzungen.
- Einpflege ist das Aufbringen eines Pflegefilms auf die Oberfläche des Bodenbelages zum Schutz vor mechanischer und chemischer Beanspruchung.
- Die Spray-Cleanermethode ist eine maschinelle Behandlung mit speziellen Cleanerpads bei gleichzeitiger Aufbringung vom auf den Pflegefilm abgestimmten Cleanermitteln zur Entfernung von hartnäckig haftenden Verschmutzungen inklusive Ergänzung des Pflegefilms.
- Intensivreinigungsmittel ist ein Mittel zur vollständigen Entfernung aller Pflegefilme und Verschmutzungen bis zur Belagsoberfläche.
- Reinigungsmittel ist ein Mittel zur vollständigen Entfernung von Verschmutzungen bis zur Pflegefilm-Oberfläche.
- Wischpflegemittel ist ein Reinigungsmittel mit Pflegemittelzusatz.
- Spray- Cleanermittel ist ein Mittel zur Entfernung von hartnäckig haftenden Verschmutzungen bis zur Pflegefilm-Oberfläche.
- Zur Ergänzung der Pflegefilme gibt es noch ein Spray- Cleanerpflegemittel
- Pflegemittel ist ein filmbildendes, durch eine Reinigungsbehandlung wieder entfernbares Mittel, welches auf die gereinigte Oberfläche des Bodenbelages zum Schutz vor mechanischer und chemischer Beanspruchung aufgebracht wird.

## Anhang 3: Stichproben nach ISO 2859-1

### *Festlegung der Stichprobe für Prüfungen*

Es werden nach statistischen Grundsätzen (ISO 2859) Stichproben aus der Gesamtzahl der zu reinigenden Räume eines Objektes gezogen, die eine verlässliche Aussage über das Gesamtobjekt erlauben. Auf diese Weise ist auch gewährleistet, dass die Auswahl der Räume zufallsgesteuert erfolgt und von subjektiven Einflüssen unverfälscht bleibt. In dem gegenständlichen Objekt steht es dem AG frei welche Abschnitte in welcher Größe geprüft werden. Die Abschnitte werden in der Übernahmephase in Absprache mit dem AN festgelegt.

- Geprüft wird immer im Level 2!

In Abhängigkeit vom AQL und der Gesamtgröße des Objektes kann aus entsprechenden statistischen Tabellen die notwendige Anzahl zu prüfender Räume abgelesen werden.

<b>Stichproben nach ISO 2859-1</b>							
Losgröße (Anzahl der zu prüfenden Räume)			Standard Level 2 (Anzahl der Stichproben)	Losgröße (Anzahl der zu prüfenden Räume)			Standard Level 2 (Anzahl der Stichproben)
2	bis	5	2	281	bis	287	32
6	bis	8	2	288	bis	294	33
9	bis	11	3	295	bis	302	34
12	bis	15	3	303	bis	309	34
16	bis	13	4	310	bis	316	35
19	bis	21	4	317	bis	324	36
22	bis	25	5	325	bis	331	36
26	bis	30	5	332	bis	338	37
31	bis	35	6	339	bis	346	38
36	bis	40	7	347	bis	353	33
41	bis	45	7	354	bis	360	39
46	bis	50	8	361	bis	368	40
51	bis	55	9	369	bis	375	40
56	bis	61	10	376	bis	382	41
62	bis	67	10	383	bis	390	42
68	bis	72	11	391	bis	397	42
73	bis	73	12	398	bis	404	13
79	bis	84	12	405	bis	412	44
85	bis	90	13	413	bis	419	44
91	bis	95	13	420	bis	426	45
97	bis	100	14	427	bis	434	45
101	bis	105	14	435	bis	441	46
106	bis	110	15	442	bis	448	46
111	bis	115	15	449	bis	456	47
116	bis	120	16	457	bis	463	47
121	bis	125	16	464	bis	470	43
126	bis	130	17	471	bis	478	48
131	bis	135	17	479	bis	485	49

Losgröße (Anzahl der zu prüfenden Räume)			Standard Level 2 (Anzahl der Stichproben)	Losgröße (Anzahl der zu prüfenden Räume)			Standard Level 2 (Anzahl der Stichproben)
136	bis	140	18	486	bis	492	49
141	bis	145	19	493	bis	500	50
146	bis	150	20	501	bis	515	50
151	bis	157	20	516	bis	531	51
158	bis	164	21	532	bis	546	52
165	bis	171	21	547	bis	562	52
172	bis	178	22	563	bis	577	53
179	bis	186	22	578	bis	593	54
187	bis	193	23	594	bis	608	54
194	bis	200	23	609	bis	624	55
201	bis	207	24	625	bis	640	56
208	bis	215	24	641	bis	655	56
216	bis	222	25	656	bis	671	57
223	bis	229	25	672	bis	686	58
230	bis	236	26	687	bis	702	58
237	bis	243	27	703	bis	717	59
244	bis	251	23	718	bis	733	60
252	bis	258	29	734	bis	748	60
259	bis	265	30	749	bis	764	61
266	bis	272	31	765	bis	780	62
273	bis	280	32	781	bis	795	62

Aus dieser Liste geht hervor wie viele Stichproben durchgeführt werden müssen um als Repräsentativ zu gelten. **Beispiel:** Es werden vom AG angekündigt 90 Räume zu prüfen (es wird immer nach Level 2 geprüft), so werden 13 Stichproben durchgeführt (siehe Spalte 85-90).

***FIGR Richtlinie QS-02:***

Beurteilung der Qualität der Unterhaltsreinigung von Gebäuden - Handhabung der Checklisten. Ausgebildete Prüfinspektoren haben bei der Beurteilung der Qualität ausgeführter Reinigungsleistungen wie folgt vorzugehen.

**Für die Administration vor Ort gilt die Richtlinie QS-01 Vorgehensweise bei der Qualitätssicherung vor Ort.**

- Die Prüfung erfolgt visuell entsprechend der Richtlinie QS-03 „Unterweisung für qualifizierte Prüferpersonen nach dem FIGR- Qualitätssicherungssystem
- Grundlage für die Beurteilung der Reinigungsqualität bildet das Leistungsverzeichnis
- Liegen nur herkömmliche Leistungsverzeichnisse vor (also solche, die nur Tätigkeiten auflisten, die in einem bestimmten Zeitraum eine bestimmte Häufigkeit berücksichtigen), so sollte der Auftraggeber darauf hingewiesen werden, dass der Einsatz von ergebnisorientierten Leistungsverzeichnissen optimale Voraussetzungen für die Qualitätssicherung schafft.
- Mängel (z.B. fehlende Inhalte) im vertraglich vereinbarten Leistungsverzeichnis, die zwar die Reinigungsqualität mehr oder weniger stark beeinflussen, werden nicht als Fehler berücksichtigt. Der Auftraggeber wird aber im Bericht - oder wenn er bei der Begehung dabei ist, sofort - auf diesen Mangel im Leistungsverzeichnis hingewiesen, damit eine Abhilfe geschaffen werden kann.
- Festgestellte Schäden an zu reinigenden Oberflächen werden in der Checkliste vermerkt (notfalls Rückseite mit Hinweis verwenden). Die Schäden werden nicht als Punkte abgezogen, sondern im Bericht vermerkt. Können die Ursachen für Schäden eindeutig ermittelt werden, so sollte im Qualitätsbericht darauf hingewiesen werden. Schäden, bei denen die Ursachen nicht eindeutig feststellbar sind, werden im Bericht erwähnt, ein Hinweis auf mögliche Ursachen ist jedoch zu unterlassen.

### **FIGR Richtlinie QS-03:**

Verfahrensweise bei der Auswahl und Unterweisung von qualifizierten Prüferpersonen für das FIGR-Qualitätssicherungssystem

#### **Zweck der Richtlinie**

Die Richtlinie soll sicherstellen, dass das FIGR-Qualitätssicherungssystem für die Unterhaltsreinigung von Gebäudereinigungsarbeiten

- objektiv und fachlich angewendet wird
- auch beim Einsatz unterschiedlicher Prüfer/innen stets den gleichen Beurteilungsgrad der Qualität hat
- unparteiisch und neutral durchgeführt wird
- für den Auftraggeber eine kostengünstige Standortbestimmung seiner Reinigungsqualität erfolgt
- kundenorientiert (Wünsche des Kunden sollen berücksichtigt werden) ausgeführt wird.

#### **Auswahl und Anforderungen an die Prüferpersonen**

Um die obigen Punkte zu erfüllen, sind zwei Kriterien von wesentlicher Bedeutung:

- persönliche Eignung
- fachliche Eignung. Persönlich geeignet ist, wer
- ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild aufweist (gepflegte Kleidung, Körperhygiene, kein Körpergeruch)
- möglichst > 25 Jahre alt ist, um vor Ort auch die nötige Akzeptanz zu bekommen,
- sich entsprechend artikulieren kann,
- auch Gespräche führen kann (moderieren),
- keine gesundheitlichen Gebrechen oder Abhängigkeiten (Drogen, Alkohol) hat,
- im Besitz einer gültigen Fahrerlaubnis (Klasse III) ist.

#### **Fachlich geeignet ist, wer**

- eine entsprechende Ausbildung hat, (z.B. Gebäudereinigermeister, staatl. geprüfter Reinigungs- und Hygienetechniker, Diplomingenieur mit Fachrichtung Reinigungs- und Hygienetechnik) oder wer eine entsprechende Erfahrung durch langjährige Tätigkeit in der Reinigungsbranche nachweist (z.B. Führungspersönlichkeit mit Erfahrung in der Qualitätskontrolle),

- an einer Unterweisung im FIGR-Qualitätssicherungssystem von mindestens 6 Unterrichtsstunden mit anschließender Erfolgskontrolle teilnimmt,
- als Co-Prüfer/in an mindestens 5 Begehungen vor Ort teilgenommen hat und erfolgreich nach den Vorgaben des FIGR den Qualitätszustand mit dem ähnlichen Niveau wie der beauftragte leitende Prüfer beurteilt.

### **Training beim Objekteinsatz**

Hier sollen die Prüferanwärter/innen die Praxisnähe vermittelt bekommen. Das Training übernimmt ein erfahrener Prüfer, der die Qualitätsbegutachtung vor Ort leitet. Die auszubildende Prüferperson (Prüferanwärter/in) soll während der Begehung neben der Assistententätigkeit selbständig Checklisten ausfüllen. Im Anschluss an die Begutachtung (nicht beim Auftraggeber) wird das Ergebnis der Beurteilung mit dem erfahrenen Prüfer durchgesprochen. Ursachen für mögliche Abweichungen zwischen dem erfahrenen Prüfer und Prüferanwärter/in werden ergründet. Insgesamt sollen Prüferanwärter/innen an 5 Begehungen teilnehmen, ehe diese selbständig Kontrollen nach dem FIGR-System durchführen.

### **Erfahrungsaustausch zwischen den eingesetzten Prüfern**

Das FIGR-Qualitätssicherungssystem lebt, d. h. es hat auch Schwachstellen und lebt von den Erfahrungen, die man im Laufe der Zeit von verschiedenen Prüfern gesammelt werden. Ein Erfahrungsaustausch gibt die entsprechende „Rückkopplung“ und die Möglichkeit, eine Verbesserung beim FIGR-Qualitätssicherungssystem vorzunehmen.

Aus diesem Grund wird mindestens zweimal jährlich ein Treffen zum Erfahrungsaustausch der eingesetzten Prüfer angestrebt. Neben dem Erfahrungsaustausch gehört auch die ständige Überprüfung der Beurteilung (Festlegung der abgezogenen Fehler) zu dieser Veranstaltung. Nur so kann der Level (Niveau) der Beurteilung von unterschiedlichen Prüferpersonen in einem engen Rahmen gehalten werden. Eine weitgehende Kalibrierung entsprechender Prüferpersonen ist somit gewährleistet.

Über die Veranstaltungen des Erfahrungsaustausches ist ein Protokoll anzufertigen. Entsprechende Ergebnisse werden von der Institutsleitung beim darauffolgenden Managementreview.