



## Anlage 7, Beschwerdemanagement – Malussystem

### Mängelverfolgung über Ticket-System bei Festobjekten und Vertretungsaufträgen mit einer Dauer von über 6 Wochen

Die Verfolgung von Mängeln aus der laufenden Unterhaltsreinigung wird bei der Stadt Mülheim über einem Ticket-System per App dokumentiert. Damit werden sämtliche Mängel einheitlich dokumentiert, zur Erledigung adressiert und mit einer Nachbesserungsfrist terminiert. Eine Fristüberschreitung und/oder eine mangelhafte Fehlerbehebung führt zu einer unten benannten Sanktionierung. Die Mängel, die über das Ticket-System erfasst und verfolgt werden, speisen sich aus drei unterschiedlichen Quellen:

- (1) Schwerwiegende Reinigungsmängel, die in den Reinigungskontrollen (z.B. Qualitätsmessungen oder Sonderprüfungen) des Auftraggebers im Rahmen der regelmäßigen Qualitätssicherung festgestellt werden.
- (2) Die Auffälligkeiten oder Mängel in der Unterhaltsreinigung, die durch die jeweiligen Hausmeister des Objekts bei den regelmäßigen Rundgängen festgestellt werden. Auch Meldungen über nicht verschlossene Objekte werden dem AG über diese App gemeldet.

Regelungen und Maßnahmen zum Verschluss der Objekte sind im § 13 des Reinigungsvertrages geregelt.

- (3) telefonisch oder per Mail durch die Vertreter der Gebäudenutzer gemeldete Probleme bei der laufenden Unterhaltsreinigung.

In den unter (2) und (3) genannten Fällen findet vor Weiterleitung der Reklamation an den AN zunächst eine Bewertung der jeweiligen Meldung durch den AG statt. Nur berechtigte Reklamationen aus (2) und (3) werden an den Auftragnehmer weitergeleitet.

Die erstellten Tickets werden in elektronischer Form über das QM-Portal an den Auftragnehmer übermittelt und können dort über eine entsprechende App oder das Web-Portal bearbeitet und zurückgemeldet werden.

Die ordnungsgemäße Erledigung der Tickets durch den Auftragnehmer wird dokumentiert und bei Versäumnissen (z.B. Nichteinhaltung der Frist oder unvollständige Mängelbehebung) weitere Sanktionsmaßnahmen durch den Auftraggeber eingeleitet.

Hierzu wird ein Fehlerpunktesystem herangezogen, welches, je nach Schwere des Versäumnisses, folgende Fehlerpunkte ermittelt:

- Mangel wurde nach Ablauf der gesetzten Frist vollständig behoben (**1FP**)
- Mangel wurde innerhalb der gesetzten Frist nicht vollständig behoben (**2 FP**)
- Mangel wurde nach Ablauf der gesetzten Frist nicht vollständig behoben (**3FP**)



- Mangel wurde nicht behoben **(5 FP)**

Sämtlich Fehlerpunkte werden je Objekt kumuliert und monatlich ausgewertet.

Mit nachfolgender Tabelle erfolgt die Berechnung eines Malus des Festobjektes in dem der Mangel im betreffenden Kalendermonat festgestellt wurde. Zugrunde gelegt wird hier der fakturierte Umsatz des Festobjektes:

0	bis	5 Fehlerpunkte:	kein Abzug
6	bis	10 Fehlerpunkte:	Abzug 10 %
11	bis	20 Fehlerpunkte:	Abzug 15 %
21	bis	30 Fehlerpunkte:	Abzug 25 %
Über		30 Fehlerpunkte:	Abzug 50 %

Bei der Vertretungsreinigung werden erst ab der 6. Vertretungswoche o.g. Sanktionsmaßnahmen eingeleitet

Bei der Vertretungsreinigung wird im Vorfeld geprüft, ob der Mangel schon bei Übernahme des Vertretungsauftrages bestanden hat.