



Anlage 9, Qualitätsmessung und Malussystem

Nachfolgend wird das eingesetzte Qualitätsmesssystem zur Qualitätssicherung und die Anforderungen an das Reinigungsergebnis beschrieben:

Qualitätssicherung

Die Vertragsparteien schließen einen Unterhalts- und Vertretungsreinigungsvertrag (der „Hauptvertrag“), in dem sich der Auftragnehmer verpflichtet, bestimmte Reinigungsleistungen zu erbringen. Diese Qualitätssicherungsvereinbarung bildet einen Bestandteil des Hauptvertrages.

Gegenstand dieser Vereinbarung ist die nähere Bestimmung und Ausgestaltung von Leistungsparametern und die Regelung bestimmter Rechtsfolgen bei Unterschreitung von Leistungsparametern in Bezug auf das Ergebnis der Reinigungsleistung.

1. **Dokumentation und Einsatz eines Qualitätsmanagementsystems**

Die Parteien vereinbaren, dass zur Dokumentation der Reinigungsleistungen und -ergebnissen ein softwarebasiertes Qualitätsmanagementsystem eingesetzt wird.

Die notwendigen Apps des Systems werden von der Stadt Mülheim zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer hat für die Bereitstellung geeigneter Smartphones/Tablets für seine eigenen Mitarbeiter im Rahmen der vereinbarten Eigenkontrollen zu sorgen.

2. **Qualitätssicherungsmaßnahmen**

In monatlichen Jour-Fixes, an dem der Auftragnehmer und der verantwortliche Ansprechpartner der Stadt Mülheim teilnehmen, werden Probleme, Lösungsansätze und Maßnahmen besprochen, vereinbart und protokolliert. Im Rahmen dieser Jour-Fixes finden außerdem die gemeinsamen Qualitätskontrollen (Qualitätsmessungen) statt, welche die Grundlage für die Berechnung der monatlichen Vergütung bzw. deren Kürzung ist.

Im Rahmen der Qualitätssicherung vereinbaren die Parteien ferner, dass die Reinigungsqualität durch Eigenkontrollen des Auftragnehmers, durch Kontrollen des Auftraggebers (Sonderprüfungen) und durch gemeinsame monatliche Qualitätsmessungen (Pflichtprüfungen) überprüft und im System dokumentiert wird.



a. Eigenkontrollen des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Dokumentation seiner Reinigungstätigkeit wöchentlich 3 Eigenkontrollen durch sein Aufsichtspersonal durchzuführen und das erreichte Reinigungsergebnis im System zu dokumentieren. Diese Eigenprüfungen dienen dem Auftragnehmer zur Optimierung seiner Leistungen und haben keine unmittelbare Auswirkung auf die Vergütung.

Gleichwohl ist der Auftragnehmer verpflichtet, eine sofortige Nachbesserung durchzuführen, um die im Rahmen seiner Eigenkontrolle festgestellten Mängel und Abweichungen vom definierten Reinigungsergebnis zu beseitigen.

b. Kontrollen durch den Auftraggeber

Darüber hinaus finden weitere Überprüfungen seitens des Auftraggebers (Sonderprüfungen) statt. Hierunter fallen auch Nachkontrollen im Falle unterbliebener oder nicht wie geschuldet erbrachter Reinigung nach erfolgter Nachbesserung durch den Auftragnehmer in den Fällen, in denen eine Nachbesserung möglich ist.

c. Qualitätsmessungen (Pflichtprüfungen) zufällig generierter Objekte

Zur Feststellung der Erfüllung des vertraglich geschuldeten Reinigungsergebnisses werden monatlich je Los zwei gemeinsame Objektbegehungen (Pflichtprüfungen) von Auftraggeber und Auftragnehmer durchgeführt. Der Zeitpunkt der Begehungen orientiert sich an den Anforderungen des Betriebsablaufs in den Einrichtungen des Auftraggebers und den Reinigungszeiten des Auftragnehmers.

Die zu überprüfenden Objekte werden von dem eingesetzten Qualitätsmanagementsystem zufallsbasiert ausgewählt. Im Rahmen dieser Begehungen wird das Ergebnis der Reinigungsleistung bewertet und ein Gesamtergebnis ermittelt.

Die Definitionen des Reinigungsergebnisses entnehmen Sie bitte der Anlage Nummer 8, "Dokumentation und Definierung Reinigungsergebnis"

3. **Bewertung des Reinigungsergebnisses (Bewertungsstufen)**

Zur Beurteilung des Reinigungsergebnisses werden folgende Bewertungsstufen für die im Leistungsverzeichnis für jede Raumgruppe festgelegten zu reinigenden Raumelemente festgelegt. Hierbei ist jedem Raumelement entsprechend seiner Bedeutung für die Qualität der Reinigungsleistung ein maximal zu erreichender Punktwert zugeordnet.



- Stufe 1: Nicht bewertbar
Diese Bewertung wird vorgenommen, wenn das betreffende Raumelement im zu prüfenden Raum nicht vorhanden ist. Alle Raumelemente, die nicht bewertet sind, werden bei der Berechnung der Ergebnisse nicht berücksichtigt.
- Stufe 2: Ohne Mängel (100% der Punktzahl für das Raumelement)
Der Zustand des Raumelements entspricht in vollem Umfang den Vorgaben des Leistungsverzeichnisses.
- Stufe 3: Geringe Mängel (75% der Punktzahl für das Raumelement)
Das Raumelement weist lediglich geringe Verschmutzungen auf, die hinnehmbar, insbesondere unter hygienischen beziehungsweise ästhetischen Aspekten nicht gravierend sind.
- Stufe 4: Erhebliche Mängel (50% der Punktzahl für das Raumelement)
Das Raumelement ist nicht vollständig oder nicht fachgerecht (z.B. Wischspuren oder Reinigungsmittelrückstände) gereinigt oder teilweise verschmutzt. Wasserlösliche haftende Verschmutzungen sowie methodische Mängel, wie z.B. nicht Einhaltung des ausgeschriebenen Reinigungsverfahren, gelten stets als erhebliche Mängel.
- Stufe 5: Reinigung unterblieben (0% der Punktzahl für das Raumelement)
Es hat ersichtlich keine Reinigung stattgefunden. Das Raumelement weist alte Verschmutzungen auf.

4. **Berechnung des Reinigungsergebnisses**

Das Reinigungsergebnis **einer einzigen Raumgruppe** errechnet sich aus der Division des bewerteten Reinigungsergebnisses durch das maximal erreichbare Reinigungsergebnis in Prozent. Hierzu werden die entsprechend der Bewertungsstufen angepassten Punktwerte der betrachteten Raumelemente addiert und deren Summe durch die Summe der max. erreichbaren Punkte der Raumelemente geteilt (Beispiel: siehe nachfolgendes Beispiel für die Berechnung des Reinigungsergebnisses).

Das Reinigungsergebnis **mehrerer Raumgruppen gleichen Typs** (z.B. mehrere Verkehrsflächen) errechnet sich als Mittelwert der jeweiligen Raumgruppen.

Das vergütungsrelevante Monatsergebnis errechnet sich als Mittelwert aller Reinigungsergebnisse der verschiedenen Raumgruppen der zwei gemeinsamen Qualitätsmessungen je Los.



Beispiel für die Berechnung des Reinigungsergebnisses

Das nachfolgende Beispiel erläutert die Berechnung des Reinigungsergebnisses für einen einzelnen Raum innerhalb einer Prüfung. Für jeden Raum einer Prüfung wird das beschriebene Verfahren analog angewendet.

Zur Ermittlung des Ergebnisses der gesamten Prüfung werden dann die insgesamt erreichten Punkte ins Verhältnis der insgesamt maximal erreichbaren Punkte gesetzt.

Klassen- und Fachräume														erreichtes Ergebnis der Prüfung je Raumelement (in %)	erreichte Punkte je Raumelement			
Raumelement	Wert	Spezifika (Bau- oder Montageart)	Variante	Ausführungszyklus (Revierplan)														
				gerade Woche						ungerade Woche								
				Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	
Bodenbeläge	5	elastische Beläge (PVC etc.)	Nasswischen, 2-stufig	x		x		x									100,00%	5
Waschbecken	5	mit Armatur und Syphon	komplett feucht reinigen		x		x					x		x		x	100,00%	5
Spiegel	3	Wandspiegel	komplett streifenfrei reinigen		x		x					x		x		x	100,00%	3
freigeräumte Ablagen	3		komplett feucht reinigen	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	75,00%	2,25
Wandfliesen an den Waschbecken	4	Fliesen etc.	Spritzer und Griffspuren im Spritzbereich feucht reinigen	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	100,00%	4
Bestückung	4	Seife	nachfüllen	x	x	x	x					x	x	x	x		100,00%	4
			reinigen und nachfüllen					x								x	100,00%	0
Papierkörbe	5	mit oder ohne Beute	leeren und bei Bedarf mit Beutel neu bestücken	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	100,00%	5
Wandbereich an den Abfalleimern	4	Fliesen, abwaschbare Wände	feucht reinigen					x								x	100,00%	4
Kreideleiste (wenn leer)	2		komplett feucht auswischen		x		x					x		x		x	75,00%	1,5
Tische / Pulte	4	Schreibtische / Pulte	oben feucht reinigen		x		x					x		x		x	100,00%	4
Schränke / Regale	4	Einbauschränke / -Regale	Griffspuren im Griffbereich aussen feucht reinigen		x		x					x		x		x	100,00%	4
Stühle	4	Holz- / Metall- stühle	Sitzflächen und Rückenlehne feucht reinigen				x									x	100,00%	4
leergeräumte Fensterbänke	2		feucht reinigen				x									x	75,00%	1,5
Türen, Brandschutztüren	3	Blätter, Zargen, Glas	Klinken + Griffspuren im Griffbereich feucht reinigen		x		x					x		x			100,00%	3
Lichtschalter	2	Lichtschalter	komplett feucht reinigen				x									x	100,00%	2
Kommunikationsleisten	2		feucht reinigen	1 x monatlich												100,00%	2	
Fussleisten	1	alle Materialien	komplett feucht reinigen	1 x monatlich												50,00%	0,5	
Heizkörper	2		feucht reinigen	ERLÄUTERUNG: Das Gesamtergebnis des geprüften Raumes von 89,34% entspricht 60,75 von 68 erreichbaren Punkten (auf der Grundlage aller im Raum enthaltenen Raumelemente.												100,00%	2	
Spinnweben	2		komplett entfernen													100,00%	2	
Steckdosen	2		entstauben													100,00%	2	
	68															89,34%	60,75	



5. Sanktionen

Überschreitung des Toleranzbereiches bei den Qualitätsmessungen (Pflichtprüfungen)

Erreicht das Monatsergebnis nicht mindestens die Bewertungsstufe 2, so gilt die Reinigung nicht als ordnungsgemäß erbracht. In diesem Fall ist der Auftraggeber berechtigt, die monatliche Pauschalvergütung **des jeweiligen Festobjektes** wie folgt zu kürzen:

Bewertungsstufen:

- Monatsergebnis liegt über 90%: keine Kürzung der Monatspauschale.
- Monatsergebnis liegt über 85 % bis einschließlich 90%: Kürzung der Monatspauschale um 10%
- Monatsergebnis liegt über 80% bis einschließlich 85%: Kürzung der Monatspauschale um 15%
- Monatsergebnis liegt über 75% bis einschließlich 80%: Kürzung der Monatspauschale um 20%
- Monatsergebnis liegt über 70% bis einschließlich 75%: Kürzung der Monatspauschale um 25%
- Monatsergebnis liegt unter bzw. bis einschließlich 70%: Kürzung der Monatspauschale um 35 %