

B 2.5 Systembeschreibung Qualitätsmesssystem

Inhalt

| | | |
|--------|--|----|
| 1 | Ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung | 3 |
| 2 | Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigung..... | 3 |
| 2.1 | Verschmutzungsarten..... | 4 |
| 2.2 | Raumkomponenten..... | 4 |
| 2.3 | Fehlerbewertung | 5 |
| 2.4 | Qualitätsniveau | 6 |
| 2.5 | Reinigungsraumgruppen | 7 |
| 2.6 | Qualitätsbegehungen | 7 |
| 2.7 | Ablauf der Prüfung | 8 |
| 2.8 | Zeitpunkt der Prüfung | 10 |
| 2.9 | Stichprobenumfang..... | 10 |
| 2.10 | Prüfungsvorgaben | 12 |
| 2.10.1 | Konsequenzen aus den nicht bestandenen Prüfungen..... | 12 |
| 2.11 | Konsequenzen bei Räumen / Flächen, bei denen das QN nicht erreicht wurde | 13 |
| 3 | Implementierungsphase (Bestandsaufnahme u. Herstellung des vereinbarten Soll-Zustandes)..... | 14 |

1 Ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung

Sauberkeit ist ein subjektiver Begriff. Um Sauberkeit messbar machen zu können und somit in der Bewertung einer Reinigungsleistung frei von subjektiven Einflüssen zu sein, wurde durch den Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) ein **Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigung** entwickelt. Dieses Messsystem soll Grundlage für dieses Vertragsverhältnis sein. Die AG hat im Wesentlichen den Wortlaut und die Empfehlungen übernommen; allerdings dort Änderungen vorgenommen wo es aus den baulichen, personellen, organisatorischen und besonderen Anforderungen des Projektes sinnvoll erscheint.

Die AG hat bewusst auf konkrete Angaben in Bezug auf die Reinigungsmethoden verzichtet und überlässt es dem AN, welche Reinigungsmethoden (wie z.B. feucht wischen, nass wischen etc.), welche Reinigungsmittel¹ und welche Reinigungswerkzeuge angewendet werden (= ergebnisorientierte Reinigung). Die AG erwartet vielmehr vom AN, dass er aufgrund seiner Erfahrung als fachkundiges Unternehmen selber entscheidet, welche Reinigungsmethoden mit welchen Reinigungsmitteln und Werkzeugen anzuwenden sind. Die AG gibt lediglich an, zu welchem Zeitpunkt er das definierte Reinigungsergebnis (-qualität) erwartet.

Gleichfalls werden weitere Tätigkeiten (weitere Ergebnisse, die jeweils zum Prüfungszeitpunkt erreicht sein müssen, z.T. reinigungsassoziierte Leistungen): explizit durch die AG im Ergebnis- und Leistungsverzeichnis erwähnt. Hier handelt es sich z.B. um Handtuchspender mit neuem Papier füllen, Abfalleimer leeren. Die Nichterfüllung dieser Leistung führt im Zuge der Qualitätsbegehung zu einem Durchfallen des jeweiligen Raumes.

2 Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigung

Das Messsystem beruht darauf, eine bestimmte Anzahl von Fehlern zuzulassen. Die Höhe der geforderten Qualität (Qualitätsniveau = QN) lässt genaue Rückschlüsse auf die Anzahl der maximalen Fehler zu, die die AG bereit ist, auf einer bestimmten Fläche zu akzeptieren (siehe Ziffer 2.5 Qualitätsniveau). Die Prüfung findet in der zuvor per Stichprobenziehung festgelegten Anzahl Räume, durch Abschreiten des gesamten Raumes statt. Die Prüfungen erfolgt unter dem Aspekt der Nutzerzufriedenheit so, dass die Begutachtung in erster Instanz gemäß der Blickrichtung des Raumnutzers erfolgt (detaillierte Informationen unter Ziffer 2.8).

Die Grundlagen des Qualitätsmesssystems werden im Folgenden dargestellt:

¹ Innerhalb der Vorgaben zu Umweltaspekten, gesetzlichen Vorgaben. Die freie Auswahl ist vielmehr auf die Art des Reinigers, die Markenauswahl und ähnliches bezogen

2.1 Verschmutzungsarten

Es gibt drei Verschmutzungsarten:

1. Abfall

Heruntergefallener oder weggeworfener Unrat (auf Boden und Inventar), der sich aufheben lässt.

Beispiele: Papier, Papiertaschentücher, Pflanzenblätter, Getränkedosen etc.

2. Nicht haftende Verschmutzungen

Schmutzstoffe, die sich nicht direkt aufheben lassen.

Beispiele: Staub, Kies, Sand, Asche, Haare, Spinnweben, Krümel etc. Staub bedeutet leichte Schmutzstoffe, die auf Oberflächen Schichten bilden und von der Luft mitgeführt werden können.

3. Haftende Verschmutzungen

Beispiele: Kaffee-, Saft-, Milchflecken, Fingerabdrücke, Reinigungsmittelrückstände, sonstige Flecken.

Flecken sind unerwünschte Ablagerungen eines oder mehrerer Materialien (z.B. Kaffee, Tinte, Öl, Schmierereien) oder örtlich begrenzte Verfärbungen bzw. optische Veränderungen auf einem anderen

Material (z.B. Bodenbelag).

2.2 Raumkomponenten

Jeder zu reinigende Raum besteht aus verschiedenen Elementen (Wände, Decken, Boden, Inventar). In der Bewertung des Reinigungsergebnisses unterscheidet das geforderte Qualitätsniveau die Anzahl der zulässigen Fehler auch innerhalb eines Raumes auf die so genannten Raumkomponenten. Es wird in fünf Raumgruppen unterteilt:

1. Hauptnutzungskomponenten des Inventars (HK)

Inventarbestandteile, die sich aus der Funktion des Raumes ergeben, vorwiegend und täglich/regelmäßig z.B. als Arbeitsplatz genutzt werden bzw. zu denen Körperkontakt (über die Berührung mit den Fußsohlen hinaus) entsteht.

2. Restliches Inventar (RI)

Alle übrigen Inventarbestandteile.

3. Wände und Decken (W/D)

Wände, Decken und damit fest verbundene Gegenstände, wie z.B. Heizungskörper, Lichtschalter, Bilder, Einbauschränke, Beleuchtungskörper etc.

4. Boden (B)

Bodenfläche und zugehörige Flächen wie z.B. Bodenbeläge, Sockelleisten, Schmutzfangmatten etc.

5. Schwer einsehbarer Bereich (SEB)

Flächen, die bei üblicher Nutzung eines Raumes nicht direkt einsehbar sind sowie Bereiche über 180 cm Höhe sind als schwer einsehbare Bereiche zu definieren.

Was in der jeweiligen Raum Art/ Reinigungsraumgruppe der Hauptnutzungskomponente zuzuordnen ist und was ggf. nicht betrachtet wird, ergibt sich aus der Nutzung des Raumes heraus und ist beispielhaft im Ergebnis- und Leistungsverzeichnis (siehe Anlage) dargestellt.

2.3 Fehlerbewertung

Bei der Bewertung des Reinigungsergebnisses muss die begutachtete Fläche frei von den o.g. drei Verschmutzungsarten sein. Ist dieses nicht der Fall, wird jede einzelne festgestellte Verschmutzung gezählt und gibt somit in der Summe die Anzahl der Fehler an.

Hierbei finden nachfolgende Regeln Anwendung:

- Ein Bereich von 1m * 1m wird bei allen Verschmutzungsarten als jeweils ein Fehler angesehen (Beispiel: Krümel auf einer Fläche von weniger als 1qm = 1 Fehler; mehrere Papierfetzen verstreut auf 3 qm = 3 Fehler).
- Tische, Schreibtische, Stühle, Schränke werden jeweils als eine Einheit betrachtet. Bei Einbauschränken werden die Schranktüren jeweils einzeln gemessen. (Beispiele: Mehrere Flecken auf einem Schreibtisch = 1 Fehler; Staub auf allen fünf Füßen eines Schreibtischdrehstuhls = 1 Fehler; alle 10 Stühle eines Sitzungsraumes sind mit Staub bedeckt = 10 Fehler; Staub auf zwei Bilderrahmen = 2 Fehler).
- Bei nicht in Quadratmetern zu messenden Bereichen bzw. keinen einzelnen Einheiten (z.B. Fußleisten) wird eine Strecke jeweils 5 m als eine Einheit betrachtet (Staub auf 12 Meter Fußleiste = 3 Fehler).

- Bei Fensterbänken wird eine Strecke von jeweils 1 m als Einheit betrachtet.

Systemfehler

Erstmalig auftretende methodische Fehler werden grundsätzlich als ein Fehler betrachtet. Beim wiederholten Auftreten des Fehlers wird dieser gemäß der oben dargestellten Fehlerbewertung aufgenommen.

Der AN hat durch eine entsprechende Schulung seiner Mitarbeiter dafür zu sorgen, dass dieser Systemfehler sich nicht wiederholt. Als Systemfehler kommen in Betracht:

- Reinigungsmittelrückstände (Anwendung des falschen Reinigungsmittels, Überdosierung)
- Rückstände haftender Verschmutzungen auf Bodenbelägen (nur feucht statt nass gewischt)
- Wischspuren um Lichtschalter und Steckdosen.

Weitere Tätigkeiten

Gleichfalls werden weitere Tätigkeiten (reinigungsassoziierte Leistungen) explizit durch die AG erwähnt, die der AN durchzuführen hat (z.B. Zwischenreinigung, Abfalleimer leeren etc.). Jede Nichtleistung wird mit einem Fehler gewertet, wobei das vereinbarte Qualitätsniveau in diesem Fall für den Raum nicht erreicht ist („KO- Kriterium“).

2.4 Qualitätsniveau

Das System beruht auf sechs Qualitätsniveaus (0 = Keine Reinigung bis 5 = höchstes Qualitätsniveau, umgekehrt dem Schulnotensystem). Die Werte werden in Abhängigkeit von der Raumgröße angegeben, dabei erfolgt eine Einteilung der Räume in vier Kategorien (bis 15qm, 16-35qm, 36-60qm und 61-100qm). Bei Räumen, die größer als 100qm sind, erfolgt eine Aufteilung wie folgt: Der Raum wird durch 100 geteilt, d.h. man erhält eine entsprechende Anzahl von Räumen „à 100qm“ plus einen Rest der entsprechend einer kleineren Kategorie zuzuordnen ist. Die Anzahl der zulässigen Fehler ergeben sich durch Addition der jeweils genannten Fehler je Raumgröße und Qualitätsniveau.

| Toleranzwerte der Qualitätsniveaus | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---|----|---------|---|-----|-------------------------|----|---------|---|-----|-------------------------|----|---------|---|-----|--------------------------|----|---------|---|-----|
| | Werte für die Summe aus Abfall, nicht haftenden Verschmutzungen und haftenden Verschmutzungen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Niveau | Räume bis 15 m² | | | | | Räume von 16 - 35 m² | | | | | Räume von 36 - 60 m² | | | | | Räume von 61 - 100 m² | | | | |
| | 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 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 10 | 8 | 6 | 5 | 6 |
| 0 | keine Reinigung vereinbart, keine Werte festgelegt | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

2.5 Reinigungsraumgruppen

Für eine bessere Übersicht hat die AG die zu reinigenden Räume der verschiedenen Objektbereiche in Reinigungsraumgruppen (z.B. Seminarräume, Büroräume, Sanitärräume) aufgeteilt. Diese ergeben sich aus den Flächenaufmaßen und den Ergebnis- und Leistungsverzeichnissen. In dem Ergebnis- und Leistungsverzeichnis hat die AG diese den individuell vordefinierten Reinigungsraumgruppen zugeteilt.

2.6 Qualitätsbegehungen

In regelmäßigen Abständen werden durch die AG (und/ oder einen von der AG benannten, externen Dritten) und den AN Qualitätsmanagement - Begehungen nach dem definierten QMS durchgeführt. Diese Begehungen haben das Ziel, gemeinsam zu ermitteln, ob das vereinbarte Reinigungsergebnis (d.h. das Qualitätsniveau) erreicht wurde.

Der nachfolgende Ablauf der Begehung ist nicht vollständig festgelegt und wird im Detail im Zuge der Umsetzung (insbesondere innerhalb der Implementierungsphase) und den gemachten Erfahrungen angepasst.

AG und AN werden gemeinsam eine Begehung der gereinigten Räume durchführen und dabei die Anzahl der festgestellten Fehler den vereinbarten zugelassenen Fehlern gegenüberstellen. Ist die Anzahl der festgestellten Fehler gleich oder geringer als die Anzahl der vereinbarten Fehler, so ist das vertragliche Reinigungsergebnis erreicht.

Ist die Anzahl der festgestellten Fehler größer als die vereinbarte Anzahl von Fehlern, so ist das vertragliche Reinigungsergebnis nicht erreicht. In diesem Fall sind Sanktionen vereinbart, die bis zum Abzug der Vergütung führen können.

An dieser Stelle sei ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die AG ausschließlich daran interessiert ist, dass das vereinbarte Reinigungsergebnis durch den AN erreicht wird.

Eine denkbare Reduzierung der Leistungsvergütung sieht die AG als letzte Möglichkeit an, den AN zur Einhaltung des vereinbarten Reinigungsergebnisses zu bewegen.

2.7 Ablauf der Prüfung

Es soll nicht Aufgabe dieser Anlage sein, die Grundlagen des Qualitätsmesssystems für ergebnisorientierte Reinigungsleistungen des Bundesinnungsverbandes des Gebäudereiniger-Handwerks darzustellen. Deshalb wird in den nachfolgenden Abschnitten lediglich ein Überblick gegeben.

Aus Kosten- und Zeitgründen werden bei den Begehungen nicht alle gereinigten Räume überprüft, sondern werden vielmehr aufgeteilt nach den verschiedenen Reinigungsraumgruppen nach statistischen Grundsätzen (siehe ISO 2859), Stichproben aus der Gesamtzahl der zu reinigenden Räume gezogen, die eine verlässliche Aussage über das Gesamtobjekt erlauben.

In Abhängigkeit vom AQL (Accepted quality level) und der Gesamtgröße des Objekts kann aus entsprechenden statistischen Tabellen die notwendige Anzahl zu prüfender Räume abgelesen werden. Für die Reinigungsobjekte wird AQL 10% angewendet. Siehe hierzu auch die Empfehlungen des Bundesinnungsverbandes des Gebäudereiniger-Handwerks.

Die Prüfung findet in der zuvor per Stichprobenziehung festgelegten Anzahl von Räumen, die per Zufall ausgewählt wurden, durch Abschreiten des gesamten Raumes statt. Nacheinander werden die fünf Raumkomponentengruppen in der Reihenfolge

1. Hauptnutzungskomponenten
2. Restliches Inventar
3. Wände/Decken
4. Boden
5. Schwer einsehbarer Bereich

im Hinblick auf die verschiedenen Verschmutzungsarten untersucht. Bei der Prüfung wird soweit möglich die Blickrichtung des Raumnutzers eingenommen. Hinsichtlich der Überprüfung der

nicht haftenden Verschmutzungen kann es notwendig sein, die visuelle Kontrolle durch manuelle Überprüfung zu ergänzen.

Die festgestellten Verschmutzungen werden in einem Prüfformular (Beispiel) festgehalten.

| Stichprobe | | | | | Hauptnutzungskomponenten | | | Restliches Inventar | | | Wände/Decken | | | Boden | | | Schwer einsehbarer Bereich | | | Reinigungsassoziierte Leistungen |
|-------------|-------|----------|--------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|-------------------|--------------|-------------------------|-------------------|--------|-------------------------|-------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------|---|
| Gebäude | Etage | Raum-nr. | Fläche in m² | Raumbez. / Reinigungs-raumgruppe | Abfall | nicht haftende Verschm. | haftende Verschm. | Abfall | nicht haftende Verschm. | haftende Verschm. | Abfall | nicht haftende Verschm. | haftende Verschm. | Abfall | nicht haftende Verschm. | haftende Verschm. | Abfall | nicht haftende Verschm. | haftende Verschm. | In dieser Spalte können Feststellungen zu Fehlern bei der Erbringung reinigungssass. Dienste wie Seife, |
| A | 2 | 205 | 30,08 | Büroraum Meyer | | | I | | III | | | | | | I | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bemerkungen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Je Raum werden nun die positiven wie negativen Abweichungen vom Soll-QN gegenübergestellt.

Positive Abweichungen heben negative Abweichungen nicht auf. In diesem Beispiel ist das vereinbarte Reinigungsergebnis für diesen Raum nicht erreicht, da beim Restlichen Inventar drei nicht haftende Verschmutzungen festgestellt wurden, zulässig wären jedoch nur eine nicht haftende Verschmutzung beim restlichen Inventar.

| Toleranzwerte der Qualitätsniveaus | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---|----|-----|---|-----|---------------------|----|-----|---|-----|---------------------|----|-----|---|-----|----------------------|----|-----|---|-----|
| | Werte für die Summe aus Abfall, nicht haftenden Verschmutzungen und haftenden Verschmutzungen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Niveau | Räume bis 15m² | | | | | Räume von 16 - 35m² | | | | | Räume von 36 - 60m² | | | | | Räume von 61 - 100m² | | | | |
| | 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 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 10 | 8 | 6 | 5 | 6 |
| 0 | keine Reinigung vereinbart, keine Werte festgelegt | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Sind alle Räume geprüft, werden die Räume, die das Reinigungsergebnis erreicht haben denen, die das Reinigungsergebnis nicht erreicht haben, gegenübergestellt. Aus den entsprechenden statistischen Tabellen kann dann ermittelt werden, ob das Reinigungsziel erreicht wurde.

2.8 Zeitpunkt der Prüfung

Der Zeitpunkt der Prüfung erfolgt immer unmittelbar zu der Uhrzeit, zu der der AN das vereinbarte Qualitätsniveau zu erreichen hat. Die Prüfung muss so durchgeführt werden, dass das durch den AN erreichte Qualitätsniveau noch nicht durch die Nutzer des Reinigungsobjektes verfälscht wurde.

2.9 Stichprobenumfang

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 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.

Wie viele Räume in einer Qualitätsmanagementbegehung (QMB) zu prüfen sind, ergibt sich somit aus der Gesamtanzahl der zu reinigenden Räume (Losgröße). Nicht berücksichtigt werden Räume, in denen keine Reinigung stattfindet, das QN entspricht hier 0.

Grundlagen für die Ermittlung des Stichprobenumfangs und der maximalen Anzahl der zulässigen Räume/Flächen, bei denen das QN nicht erreicht sein muss, sind nachfolgende Kennwerte: AQL 10% und Level 2.

AQL 10% entspricht der Akzeptierten Qualitätsgrenzlage und Level 2 entspricht einer normalen Prüfung.

Der Stichprobenumfang wird anhand der Tabelle 3 des BIV-Systems (statistische Tabelle) ermittelt:

Tabelle 3: Stichprobenumfang

| Losgröße | Level 1 | Level 2 | Level 3 |
|----------|---------|---------|---------|
| 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | 2 | 2 | 3 |
| 9 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | 3 | 3 | 5 |
| 16 | 3 | 4 | 6 |
| 19 | 4 | 4 | 7 |
| 22 | 5 | 5 | 8 |
| 26 | 5 | 5 | 9 |
| 31 | 5 | 6 | 10 |
| 36 | 5 | 7 | 11 |
| 41 | 6 | 7 | 12 |
| 46 | 6 | 8 | 13 |
| 51 | 6 | 9 | 14 |
| 56 | 6 | 10 | 15 |
| 62 | 7 | 10 | 16 |
| 68 | 7 | 11 | 17 |
| 73 | 7 | 12 | 18 |
| 79 | 7 | 12 | 19 |
| 85 | 8 | 13 | 20 |
| 91 | 8 | 13 | 21 |
| 97 | 8 | 14 | 22 |
| 101 | 8 | 14 | 23 |
| 106 | 8 | 15 | 24 |
| 111 | 8 | 15 | 25 |
| 116 | 8 | 16 | 26 |
| 121 | 8 | 16 | 27 |
| 126 | 8 | 17 | 28 |

| Losgröße | Level 1 | Level 2 | Level 3 |
|----------|---------|---------|---------|
| 281 | 13 | 32 | 51 |
| 288 | 13 | 33 | 52 |
| 295 | 13 | 34 | 53 |
| 303 | 13 | 34 | 54 |
| 310 | 14 | 35 | 55 |
| 317 | 14 | 36 | 56 |
| 325 | 14 | 36 | 57 |
| 332 | 14 | 37 | 58 |
| 339 | 14 | 38 | 59 |
| 347 | 15 | 38 | 60 |
| 354 | 15 | 39 | 61 |
| 361 | 15 | 40 | 62 |
| 369 | 15 | 40 | 63 |
| 376 | 16 | 41 | 64 |
| 383 | 16 | 42 | 65 |
| 391 | 16 | 42 | 66 |
| 398 | 16 | 43 | 67 |
| 405 | 17 | 44 | 68 |
| 413 | 17 | 44 | 69 |
| 420 | 17 | 45 | 70 |
| 427 | 17 | 45 | 71 |
| 435 | 18 | 46 | 72 |
| 442 | 18 | 46 | 73 |
| 449 | 18 | 47 | 74 |
| 457 | 18 | 47 | 75 |
| 464 | 19 | 48 | 76 |
| 471 | 19 | 48 | 77 |

Abb. „Tabelle 3: Stichprobenumfang“; Auszug aus dem BIV-System (Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigungsleistungen)

Der Stichprobenumfang wird zu Projektbeginn ermittelt und dem Dienstleister mitgeteilt, es kann hier jederzeit bei Veränderungen der Nutzung (Wegfall oder Hinzukommen von Räumen) oder baulicher Veränderungen eine Anpassung des Stichprobenumfanges stattfinden.

Der Stichprobenumfang wird für die **WirtschaftsEntwicklungsgesellschaft Bochum mbH** dem o.g. **AQL 10% und Level 2** gemäß BIV System erstellt.

Anhand des ermittelten Stichprobenumfangs wird die max. Anzahl der Räume/Flächen bestimmt, die das QN nicht erreichen müssen, die sogenannte Annahmezahl (Ac). Wird die max. Ac unterschritten bzw. genau erreicht, gilt die Stichprobe und damit das gesamte Objekt als „in Ordnung“. Das vereinbarte QN wurde in seiner Gesamtheit erreicht. Wird die max. Ac überschritten, gilt die Stichprobe und damit das gesamte Objekt als „nicht in Ordnung“. Das vereinbarte QN wurde in seiner Gesamtheit nicht erreicht.

Tabelle 4.1: Konformitätsindex-Tabelle für AQL = 10 %

| Stich- proben- umfang | Ac. | PAQ | PLQ | PAQ > | Stich- proben- umfang | Ac. | PAQ | PLQ | PAQ > | Stich- proben- umfang | Ac. | PAQ | PLQ | Stich- proben- umfang | Ac. | PAQ | PLQ |
|-----------------------------|-----|-------|-------|-------|-----------------------------|-----|-------|------|-------|-----------------------------|-----|-------|------|-----------------------------|-----|-------|------|
| 1 | 0 | 90,0% | 70,0% | 90% | 66 | 11 | 97,1% | 1,0% | 95% | 131 | 21 | 98,9% | 0,0% | 196 | 29 | 98,7% | 0,0% |
| 2 | 1 | 99,0% | 91,0% | | 67 | 11 | 96,7% | 0,8% | | 132 | 21 | 98,8% | 0,0% | 197 | 29 | 98,7% | 0,0% |
| 3 | 1 | 97,2% | 78,4% | | 68 | 11 | 96,4% | 0,7% | | 133 | 21 | 98,7% | 0,0% | 198 | 29 | 98,6% | 0,0% |
| 4 | 1 | 94,8% | 65,2% | | 69 | 11 | 96,0% | 0,6% | | 134 | 21 | 98,6% | 0,0% | 199 | 29 | 98,5% | 0,0% |
| 5 | 1 | 91,9% | 52,8% | | 70 | 11 | 95,6% | 0,5% | | 135 | 21 | 98,5% | 0,0% | 200 | 29 | 98,4% | 0,0% |
| 6 | 2 | 98,4% | 74,4% | | 71 | 11 | 95,2% | 0,4% | | 136 | 21 | 98,4% | 0,0% | 201 | 29 | 98,3% | 0,0% |
| 7 | 2 | 97,4% | 64,7% | | 72 | 12 | 97,5% | 0,7% | | 137 | 21 | 98,2% | 0,0% | 202 | 29 | 98,1% | 0,0% |
| 8 | 2 | 96,2% | 55,2% | | 73 | 12 | 97,2% | 0,6% | | 138 | 21 | 98,1% | 0,0% | 203 | 29 | 98,0% | 0,0% |
| 9 | 2 | 94,7% | 46,3% | | 74 | 12 | 96,9% | 0,5% | | 139 | 22 | 98,9% | 0,0% | 204 | 30 | 98,8% | 0,0% |
| 10 | 2 | 93,0% | 38,3% | | 75 | 12 | 96,6% | 0,4% | | 140 | 22 | 98,8% | 0,0% | 205 | 30 | 98,7% | 0,0% |
| 11 | 2 | 91,0% | 31,3% | | 76 | 12 | 96,2% | 0,3% | | 141 | 22 | 98,7% | 0,0% | 206 | 30 | 98,6% | 0,0% |
| 12 | 3 | 97,4% | 49,3% | | 77 | 12 | 95,9% | 0,3% | | 142 | 22 | 98,6% | 0,0% | 207 | 30 | 98,5% | 0,0% |
| 13 | 3 | 96,6% | 42,1% | | 78 | 12 | 95,5% | 0,2% | | 143 | 22 | 98,5% | 0,0% | 208 | 30 | 98,4% | 0,0% |
| 14 | 3 | 95,6% | 35,5% | | 79 | 14 | 98,9% | 0,9% | 98% | 144 | 22 | 98,3% | 0,0% | 209 | 30 | 98,3% | 0,0% |
| 15 | 3 | 94,4% | 29,7% | | 80 | 14 | 98,8% | 0,8% | | 145 | 22 | 98,2% | 0,0% | 210 | 30 | 98,2% | 0,0% |
| 16 | 3 | 93,2% | 24,6% | | 81 | 14 | 98,6% | 0,7% | | 146 | 22 | 98,1% | 0,0% | 211 | 30 | 98,1% | 0,0% |
| 17 | 3 | 91,7% | 20,2% | | 82 | 14 | 98,5% | 0,6% | | 147 | 23 | 98,9% | 0,0% | 212 | 31 | 98,8% | 0,0% |
| 18 | 3 | 90,2% | 16,5% | | 83 | 14 | 98,3% | 0,5% | | 148 | 23 | 98,8% | 0,0% | 213 | 31 | 98,7% | 0,0% |
| 19 | 4 | 96,5% | 28,2% | | 84 | 14 | 98,1% | 0,4% | | 149 | 23 | 98,7% | 0,0% | 214 | 31 | 98,6% | 0,0% |
| 20 | 4 | 95,7% | 23,8% | | 85 | 15 | 99,0% | 0,7% | | 150 | 23 | 98,6% | 0,0% | 215 | 31 | 98,5% | 0,0% |
| 21 | 4 | 94,8% | 19,8% | | 86 | 15 | 98,9% | 0,6% | | 151 | 23 | 98,5% | 0,0% | 216 | 31 | 98,4% | 0,0% |
| 22 | 4 | 93,8% | 16,5% | | 87 | 15 | 98,8% | 0,5% | | 152 | 23 | 98,3% | 0,0% | 217 | 31 | 98,3% | 0,0% |
| 23 | 4 | 92,7% | 13,6% | | 88 | 15 | 98,7% | 0,4% | | 153 | 23 | 98,2% | 0,0% | 218 | 31 | 98,2% | 0,0% |
| 24 | 4 | 91,5% | 11,1% | | 89 | 15 | 98,5% | 0,3% | | 154 | 23 | 98,1% | 0,0% | 219 | 31 | 98,1% | 0,0% |
| 25 | 4 | 90,2% | 9,0% | | 90 | 15 | 98,4% | 0,3% | | 155 | 24 | 98,9% | 0,0% | 220 | 32 | 98,8% | 0,0% |
| 26 | 5 | 96,0% | 16,3% | | 91 | 15 | 98,2% | 0,2% | | 156 | 24 | 98,8% | 0,0% | 221 | 32 | 98,7% | 0,0% |

Abb. „Tabelle 4.1“; Auszug aus dem BIV-System (Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigungsleistungen)

2.10 Prüfungsvorgaben

Mit Abschluss der vierwöchigen Implementierungsphase wird die AG regelmäßige QMB (vorraussichtlich circa 1 x monatlich) ausführen.

Der AN wird circa eine Woche vorher durch die AG über die vorgesehene QMB unterrichtet. Eine Teilnahme des AN der Reinigungskontrolle wird von der AG ausdrücklich gewünscht. Sofern der AN der Begehung nicht teilnimmt, erkennt er unwiderruflich die von der AG festgestellten Ergebnisse an.

Zwischen den einzelnen QMB müssen mindestens 14-Tage liegen. Gilt bei dem Objekt die QMB in seiner Gesamtheit als nicht bestanden (Überschreitung der zulässigen Räume, die das erwartete QN erreichen müssen), muss dieses innerhalb der nächsten 2 Monate erneut geprüft werden. Innerhalb dieses max. Zeitrahmens greifen dann die Konsequenzen (siehe Grafik unten).

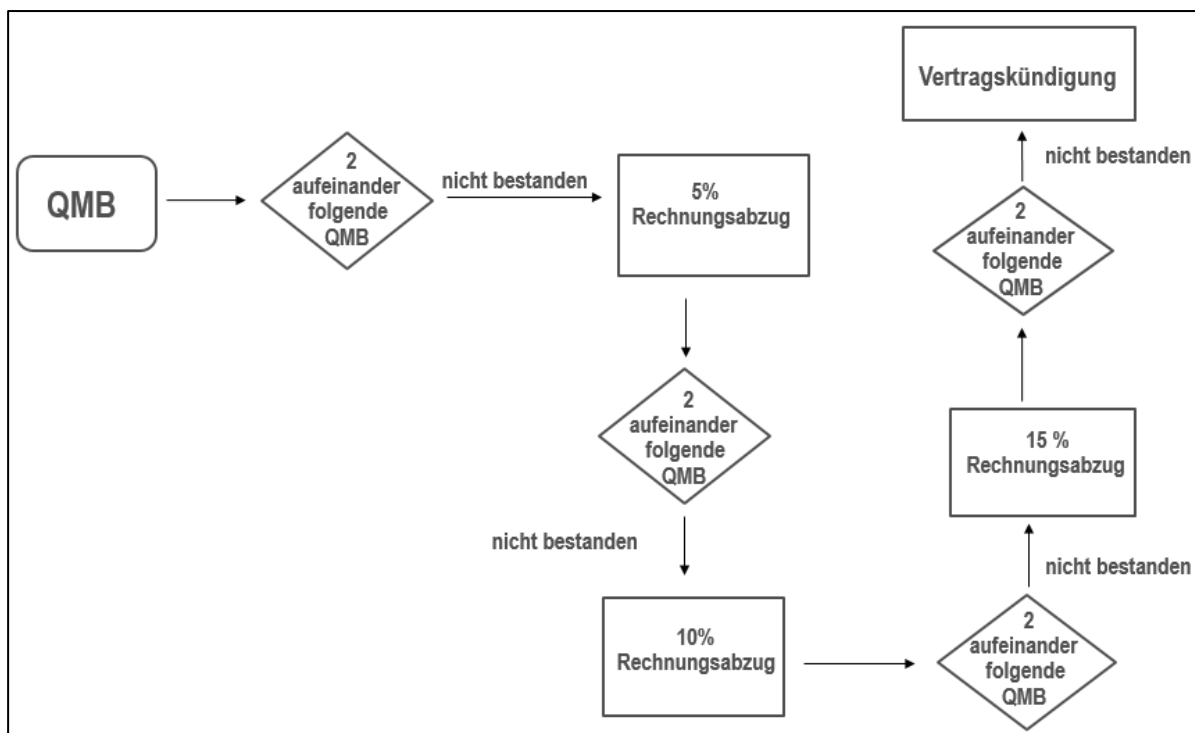
2.10.1 Konsequenzen aus den nicht bestanden Prüfungen

Zielsetzung ist die Erreichung der vereinbarten Qualitätsniveaus, um die Zufriedenheit der Nutzer und die besondere repräsentative Wirkung des Objektes sicherzustellen.

An dieser Stelle sei nochmal ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die AG ausschließlich daran interessiert ist, dass das vereinbarte Reinigungsergebnis durch den AN erreicht wird.

Eine **denkbare Reduzierung** der Leistungsvergütung sieht die AG als letzte Möglichkeit an, den AN zur Einhaltung des vereinbarten Reinigungsergebnisses zu bewegen.

Werden zwei aufeinander folgende Prüfungen nicht bestanden erfolgt ein Rechnungsabzug in Höhe von 5% der monatlichen Gesamtsumme für das geprüfte Objekt. Der Abzug erhöht sich bei zwei weiteren nicht bestandenen Prüfungen auf 10%. Bei wiederum zwei weiteren nicht bestandenen Prüfungen auf 15% und bei wiederum zwei weiteren nicht bestandenen Prüfungen hat die AG das Recht den Vertrag außerordentlich zu kündigen (siehe Grafik). Rechnungskürzungen sind – auch bei mehrfach nicht bestandenen Prüfungen für ein oder mehrere Objekte – insgesamt auf maximal 5% der Gesamt-Netto-Auftragssumme des betreffenden Kalenderjahres für das Los 1 beschränkt. Jede Rechnungskürzung ist zudem auf etwaige weitergehende Schadensersatzansprüche anzurechnen.



2.11 Konsequenzen bei Räumen / Flächen, bei denen das QN nicht erreicht wurde

Unabhängig, ob die QMB in seiner Gesamtheit bestanden oder nicht bestanden wurde ist der AN verpflichtet, die Räume / Flächen nachzureinigen, bei denen das QN nicht erreicht wurde.

In diesem Zusammenhang behält sich die AG vor, die Nachreinigungen stichprobenartig entsprechend der beschriebenen Prüfparameter nach BIV zu überprüfen.

3 Implementierungsphase (Bestandsaufnahme u. Herstellung des vereinbarten Soll-Zustandes)

In der Implementierungsphase werden AG und AN gemeinsam eine Bestandsaufnahme der Räumlichkeiten vornehmen und ermitteln, inwieweit die Räumlichkeiten den geforderten Qualitätsniveaus entsprechen.

Die Übergabe der Gebäude wird protokolliert, der AN muss die Gebäude bei einem Auszug/ der Leistungsaufgabe entsprechenden dem übergebenen Zustand zurückgeben. Die ausgeführte Leistung

Im Zuge der regelmäßigen Unterhaltsreinigung wird der AN sukzessive das vereinbarte Reinigungsergebnis herbeiführen. Stellen AG und AN gemeinsam fest, dass für die Herstellung des gewünschten Soll-Zustandes Maßnahmen wie *Grundreinigung* / *Intensivreinigung* und/oder *Einpflege* / *Grundpflege* (des Bodens) notwendig sind, so sind diese gegen gesonderte und einmalige Vergütung durch den AN zu erbringen. Können sich AG und AN nicht auf eine marktkonforme Vergütung einigen, so ist die AG berechtigt, diese einmaligen Arbeiten auch an Dritte zu vergeben.

AG und AN vereinbaren, dass vier Wochen nach Leistungsaufnahme durch den AN die ergebnisorientierten Reinigungsergebnisse erreicht und zu halten sind. Zu diesem Zeitpunkt endet die Implementierungsphase.