



Qualitätsmanagement Los 1

Unterkriterien zum Zuschlagskriterium Leistung

1.2	Qualitätsmanagement		Ihre Antwort Bitte ankreuzen bzw. eintragen	Max. Punkte Unterkriterien
1.2.1	Konzept Qualitätskontrolle		<input type="checkbox"/> beigefügt <input type="checkbox"/> nicht beigefügt	15
1.2.2	Anzahl Qualitätskontrollen pro Monat		<input type="checkbox"/> 0 x <input type="checkbox"/> 1 x <input type="checkbox"/> 2 x <input type="checkbox"/> 3 x <input type="checkbox"/> 4 x	
1.2.3	Vorarbeiterstunden pro Monat	Bitte Anzahl eintragen:		10
1.2.4	Objektleiterstunden pro Monat	Bitte Anzahl eintragen:		10
1.2.5	Konzept Beschwerdemanagement		<input type="checkbox"/> beigefügt <input type="checkbox"/> nicht beigefügt	15
1.2.6	Vorortzeit bei Beschwerden		<input type="checkbox"/> > 8 Stunden <input type="checkbox"/> 4 – 8 Stunden <input type="checkbox"/> 1 – 4 Stunden	
1.2.7	Teilnahme an Objektbesichtigungen		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	20

WICHTIG: Besteht die Gebäudereinigung aus mehreren Losen, so ist diese Anlage für jedes Los der Gebäudereinigung auszufüllen und dem Angebot beizufügen. Wird die **Anlage 3 Qualitätsmanagement** nicht ausgefüllt und/oder nicht zusammen mit dem Angebot für alle Lose der Gebäudereinigung abgegeben, wird das Angebot für jenes Los, bei dem die **Anlage 3 Qualitätsmanagement** fehlt, von der weiteren Wertung ausgeschlossen. Beachten Sie bitte unbedingt die Ausführungen und Hinweise zu den einzelnen Qualitätskriterien auf den folgenden Seiten!



Definition der Qualitätskriterien (Unterkriterium 1.2 Qualitätsmanagement)

1.2.1 Konzept Qualitätsmanagement (max. 15 Punkte)

Der Bieter hat seine vorhandenen Maßnahmen zum Nachweise der Qualitätskontrolle in einem Konzept zu beschreiben und seinem Angebot beizufügen. Im Einzelnen muss der Bieter auf folgende Punkte eingehen und diese beschreiben:

- Der Bieter muss die Instrumente des Qualitätsmanagements beschreiben und angeben, die er für die tägliche Dokumentation der Reinigung nutzt, bspw. durch Führen eines Logbuches.
- Der Bieter muss angeben, wie das Management von Ressourcen für Planung und Realisierung von Kundenprojekten erfolgt (Anwesenheitsliste der Mitarbeiter, Zeiterfassung)
- Der Bieter muss angeben, welche Instrumente (bspw. softwaregestützte oder handschriftliche Protokolle) er zur Qualitätskontrolle einsetzt.
- Umgang mit den Ergebnissen der Qualitätskontrolle

Der Bieter muss die im Unternehmen etablierten Verfahren zur Messung der Erreichung von Qualitätszielen, z.B. der Kundenzufriedenheit, sowie der Analyse von Schwachstellen und gewählten Ansätzen zur Verbesserung der Qualität beschreiben.

Maximal sind hier 15 Punkte gem. folgender Staffel zu erreichen:

	Punkte
Vom Bieter wurde kein Konzept vorgelegt	0
Konzept wurde vom Bieter vorgelegt. Es wurde nicht auf alle o.g. Punkte eingegangen	10
Konzept wurde vom Bieter vorgelegt. Es wurde auf alle o.g. Punkte eingegangen	15

1.2.2 Anzahl der Qualitätskontrollen (max. 20 Punkte)

Wie oft werden (mit dem Kunden abgestimmte) dokumentierte Qualitätskontrollen von mindestens 25% der Räume vom Objektleiter pro Monat durchgeführt?

Um die Qualität der ausgeschriebenen Leistung sicherzustellen, ist es notwendig, monatlich Qualitätskontrollen durchzuführen, um ggf. Mängel in der Reinigungsqualität zu beseitigen. Je öfter im Monat Qualitätskontrollen vom Auftragnehmer durchgeführt werden, desto mehr Punkte erhält er für dieses Qualitätskriterium.

Maximal sind hier 20 Punkte gem. folgender Staffel zu erreichen:

Anzahl		Punkte
0 x pro Monat	Qualitätskontrolle	0
1 x pro Monat		5
2 x pro Monat		10
3 x pro Monat		15
4 x pro Monat		20

Die durchgeführten Qualitätskontrollen sind vom Auftragnehmer zu dokumentieren und dem Auftraggeber am Monatsende vorzulegen.



1.2.3 Vorarbeiterstunden pro Monat (max. 10 Punkte)

Zur Organisation und Durchführung der fristgerechten und vertragskonformen Leistungserbringung ist es notwendig, dass Vorarbeiter bspw. zur Planung des Material-, Maschinen- und Geräteeinsatzes, zur fachlichen Führung des Reinigungsteams, zur Mitarbeitereinsatzplanung und zur Einarbeitung neuer Reinigungskräfte etc. eingesetzt werden. Je mehr Vorarbeiterstunden der Bieter für dieses Projekt plant, desto mehr Punkte erhält er für dieses Qualitätskriterium.

Maximal sind hier 10 Punkte gem. folgender Formel zu erreichen:

Das Angebot mit der höchsten Anzahl der Vorarbeiterstunden erhält die maximale Punktzahl von 10 Punkten. Alle niedrigeren Angebote werden mit dem Angebot mit der höchsten Anzahl an Vorarbeiterstunden ins Verhältnis gesetzt, in dem die Anzahl der Vorarbeiterstunden des jeweiligen Angebotes durch die höchste Anzahl der Vorarbeiterstunden dividiert und mit der maximalen Punktzahl 10 multipliziert wird:

$$\text{Punktzahl} = \frac{\text{Anzahl der Vorarbeiterstunden Angebot}}{\text{Anzahl der Vorarbeiterstunden höchstes Angebot}} * 10$$

Es wird auf volle Zahlen gerundet. Dabei wird die kaufmännische Rundung angewendet, d.h. falls die Ziffer der ersten (danach wegfallenden) Dezimalstelle eine 0,1,2,3 oder 4 ist, wird abgerundet, ist die Ziffer eine 5,6,7,8 oder 9 wird aufgerundet.

1.2.4 Objektleiterstunden pro Monat im Objekt Vorort (max. 10 Punkte)

Um den reibungslosen Ablauf der Reinigungsarbeiten zu gewährleisten ist es erforderlich, dass der Objektleiter zu Kontrollzwecken mehrmals vor Ort ist (reine Führungstätigkeit, nicht reinigend). Er achtet bspw. u.a. auf Ordentlichkeit am Arbeitsplatz und auf Einhaltung der Anweisungen zur korrekten Aufgabenerledigung, oder er kümmert sich um den sparsamen und rationellen Einsatz von Betriebsmitteln und Geräten etc. Je mehr Objektleiterstunden vom Bieter geplant werden, desto mehr Punkte erhält er für dieses Qualitätskriterium.

Maximal sind hier 10 Punkte gem. folgender Formel zu erreichen:

Das Angebot mit der höchsten Anzahl der Objektleiterstunden erhält die maximale Punktzahl von 10 Punkten. Alle niedrigeren Angebote werden mit dem Angebot mit der höchsten Anzahl an Objektleiterstunden ins Verhältnis gesetzt, in dem die Anzahl der Objektleiterstunden des jeweiligen Angebotes durch die höchste Anzahl der Objektleiterstunden dividiert und mit der maximalen Punktzahl 10 multipliziert wird:

$$\text{Punktzahl} = \frac{\text{Anzahl der Objektleiterstunden Angebot}}{\text{Anzahl der Objektleiterstunden höchstes Angebot}} * 10$$

Es wird auf volle Zahlen gerundet. Dabei wird die kaufmännische Rundung angewendet, d.h. falls die Ziffer der ersten (danach wegfallenden) Dezimalstelle eine 0,1,2,3 oder 4 ist, wird abgerundet, ist die Ziffer eine 5,6,7,8 oder 9 wird aufgerundet.



1.2.5 Konzept Beschwerdemanagement (max. 15 Punkte)

Der Bieter hat den Ablauf von Beschwerden in einem Konzept zu beschreiben und seinem Angebot beizufügen. Im Einzelnen muss der Bieter auf folgende Punkte eingehen und diese beschreiben:

- Der Auftragnehmer reagiert auf Beschwerden des Auftraggebers unverzüglich innerhalb von 1 - 2 Stunden.
- Der Auftragnehmer Schriftliche Dokumentation der Beschwerde
- Der Auftragnehmer zeigt die Beseitigung der Mängel innerhalb von 1 - 2 Stunden schriftlich beim Auftraggeber an

Maximal sind hier 15 Punkte gem. folgender Staffel zu erreichen:

	Punkte
Vom Bieter wurde kein Konzept vorgelegt	0
Konzept wurde vom Bieter vorgelegt. Es wurde nicht auf alle o.g. Punkte eingegangen	10
Konzept wurde vom Bieter vorgelegt. Es wurde auf alle o.g. Punkte eingegangen	15

1.2.6 Vorortzeit bei Beschwerden (max. 10 Punkte)

Über die regelmäßige Qualitätsprüfung hinaus erreichen den Auftraggeber, je nach Qualität der erbrachten Reinigungsdienstleistungen, direkte Beschwerden über Qualitätsmängel. Zur Mängelbeseitigung ist eine schnelle Vorortzeit nach Eingang der Beschwerde erforderlich. Je schneller der Auftragnehmer vor Ort ist, um Mängel zu beseitigen, desto höher die Punktzahl, die er für dieses Qualitätskriterium erhält.

Maximal sind hier 10 Punkte gem. folgender Staffel zu erreichen:

Vorortzeit	Punkte
> 8 Stunden	0
4 – 8 Stunden	5
1 – 4 Stunden	10

1.2.7 Teilnahme an Objektbesichtigungen (max. 20 Punkte)

Aufgrund der Komplexität des Projektes/der Maßnahme und der räumlichen Begebenheiten empfiehlt der Auftraggeber dringend, von der Möglichkeit einer Ortsbesichtigung Gebrauch zu machen. Für die Teilnahme erhält der Bieter 20 Punkte. Nimmt der Bieter nicht an den Ortsbesichtigungen teil, erhält er für dieses Qualitätskriterium keine Punkte.

Teilnahme an Objektbesichtigungen	Punkte
Bieter hat an den angebotenen Objektbesichtigungen nicht teilgenommen	0
Bieter hat an den angebotenen Objektbesichtigungen teilgenommen	20