

## Qualitätssicherungssystem zur Unterhaltsreinigung

Bei dem vereinbarten QM-System wird anhand einer genau definierten Vorgangsweise eine bestimmte Teilmenge der Reinigungsergebnisse als Stichprobe definiert. Diese Stichprobe wird anhand vereinbarter Vorgaben und Toleranzen geprüft.

Qualitätskontrollen, Reklamationen sowie deren Abarbeitung sollen dokumentiert werden können. Die Erfüllung der Kriterien wirkt sich wie folgt auf die Korrektur der monatlichen Rechnung des Auftragnehmers aus:

**1. Nicht durchgeführte Kontrollen:** Werden innerhalb einer Reinigungswoche nicht 8 zufällig ausgewählte Räume, gemeinsam mit dem zuständigen Hausmeister kontrolliert, erfolgt eine Minderung des Gesamt-Monatsentgelts:

- um 2 %, sofern die Qualitätsprüfung in der 1. Monatswoche nicht durchgeführt wird
- um einen zusätzlichen 2 % Punkt sofern die Qualitätsprüfung in der 2. Monatswoche nicht durchgeführt wird
- um einen zusätzlichen 2 % Punkt sofern die Qualitätsprüfung in der 3. Monatswoche nicht durchgeführt wird
- um einen zusätzlichen 2 % Punkt sofern die Qualitätsprüfung in der 4. Monatswoche nicht durchgeführt wird

**2. Nicht erreichte Service-Level:** Werden bei den Qualitätsmessungen die vereinbarten Level 1 und Level 2 nicht erreicht so wird dem Auftragnehmer Gelegenheit gegeben bis zum nächsten Schultag die Leistungen zu korrigieren. Handelt es sich dabei allerdings um eine täglich zu erbringende Leistung ist die Korrektur nicht mehr möglich, d. h. eine Minderung des monatlichen Entgelts erfolgt durch den Auftraggeber.

**Level 1 = Note 1** Es wird eine vertragsgerechte, sehr gute Leistung erbracht.

Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände sind entsprechend so gereinigt, dass auch bei genauer Betrachtung keine Mängel zu erkennen sind.

**Level 2 = Note 2** Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände sind laut Leistungsverzeichnis so gereinigt, dass kleinere Reinigungsmängel (z. B. Griffspuren und leichter Staubansatz auf Unterrichts- und Schreibtischen und anderen Oberflächen, Schlieren auf Hartbodenbelägen) erst bei genauer Betrachtung zu erkennen sind. Diese sind bei einem Rundumblick des Nutzers noch nicht erkennbar.

**Level 3 = Note 3** Bei Reinigungsmängeln welche über die Definition von Level 2 reichen, offensichtliche Mängel (Grobschmutz, Müll nicht entfernt, Boden schmutzig, Essensreste, Mobiliar verschmutzt etc.) welche sofort zu erkennen sind und bis zum nächsten Reinigungstag entfernt werden können (abhängig vom Intervall).

**3. Nicht abgearbeitete Reklamationen:** Werden die Beschwerden nicht vereinbarungsgemäß zum nächsten Schultag (Frist) abgearbeitet, erfolgt eine Minderung des Gesamt-Monatsentgeltes:

- um 1,0 %, sofern die Beschwerden nicht fristgerecht abgearbeitet werden
- um 2,0 %, sofern die Beschwerden nicht abgearbeitet werden/können