**Mindestanforderungen Gebäudereinigung**

**Bei den nachfolgenden Kriterien handelt es sich um verbindliche Mindestanforderungen, die jeder Bieter mit Abgabe seines Angebotes erfüllen muss. Werden die Mindestanforderungen und damit die Mindestleistung nicht erfüllt, wird das Angebot von der weiteren Wertung ausgeschlossen.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mindestanforderungen:** | **Ihre Antwort****Bitte ankreuzen** |
| **1. Anforderungen Qualitätskontrolle werden erfüllt** | **JA** | **NEIN** |
| [ ]  | [ ]  |
| **2. Anforderungen Beschwerdemanagement werden erfüllt** | **JA** | **NEIN** |
| [ ]  | [ ]  |
| **3. Vorortzeit der Reinigungskräfte bei Beschwerden: 1 – 2 Stunden** | **JA** | **NEIN** |
| [ ]  | [ ]  |
| **4. Vorortzeit der Objektleitung bei Beschwerden: 1 - 2 Stunden** | **JA** | **NEIN** |
| [ ]  | [ ]  |
| **5. Teilnahme an Objektbesichtigung** | **JA** | **NEIN** |
| [ ]  | [ ]  |
| **6. Die Mitarbeiter, die für die Grundreinigungsarbeiten eingesetzt werden, sind speziell in den Bereichen Maschinenbedienung, entfernen alter Beschichtungen und Auftragen neuer Beschichtungen geschult.** | **JA** | **NEIN** |
| [ ]  | [ ]  |
| **7. Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 oder eine staatlich anerkannte vergleichbare Zertifizierung?** | **JA** | **NEIN** |
| [ ]  | [ ]  |
| **8. Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001 oder eine staatlich anerkannte vergleichbare Zertifizierung?** | **JA** | **NEIN** |
| [ ]  | [ ]  |

|  |
| --- |
| **WICHTIG:** Werden nicht alle Fragen mit JA beantwortet, so sind die Mindestanforderungen nicht erfüllt und das Angebot wird von der weiteren Wertung ausgeschlossen! |

**Definition der Mindestanforderungen**

**1. Anforderungen Qualitätskontrolle**

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

* Der Bieter muss 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)
* Der Bieter muss angeben, welche Instrumente (bspw. softwaregestützte oder handschriftliche Protokolle) er zur Qualitätskontrolle einsetzt.
* Umgang mit 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.

**2. Anforderungen Beschwerdemanagement**

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

* Der Auftragnehmer reagiert auf Beschwerden des Auftraggebers unverzüglich innerhalb von 1 – 2 Stunden.
* Der Auftragnehmer führt eine Dokumentation der Beschwerde in Textform.
* Der Auftragnehmer zeigt die Beseitigung der Mängel innerhalb von 2 Stunden beim Auftraggeber an.

**3. Vorortzeit bei Beschwerden**

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. Der Auftragnehmer muss innerhalb von 1-2 Stunden vor Ort sein, um Mängel zu beseitigen. Dies betrifft die Reinigungskräfte und den Objektleiter.

**Ort, Datum Name des Erklärenden**