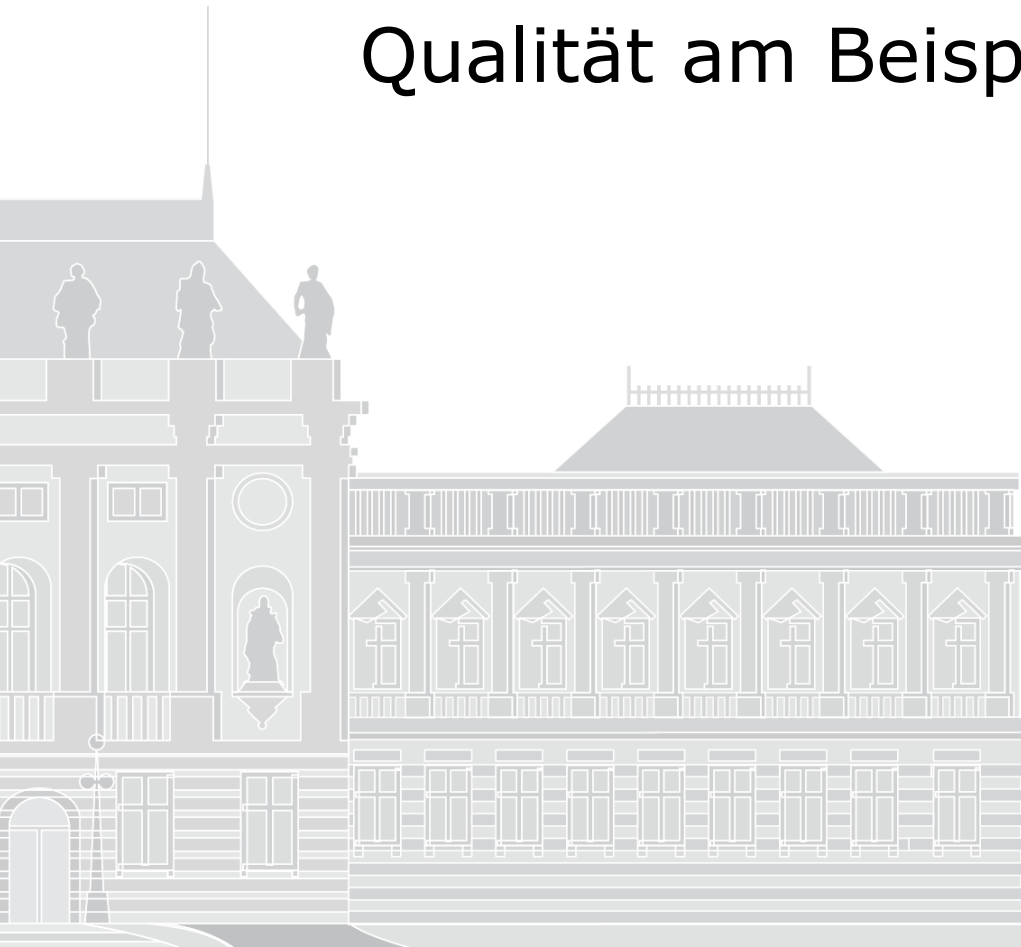


Gestaltung des Vergabeprozesses im IGM zur Gewährleistung einer guten Qualität am Beispiel Reinigung



HRSM - Projekt

- 8 Österreichische Universitäten führen gemeinsam ein CAFM System ein
- mehrere Arbeitsgruppen, u.a. Arbeitsgruppe Servicebedarf

Ziel der Arbeitsgruppe

- Darstellung der Reinigungsdienstleistungen im CAFM System inkl. Qualitätskontrolle
- Standard-Leistungsverzeichnis für Ausschreibungsunterlagen

QM in Reinigungsausschreibungen

Wie definiere ich die Qualität die ich brauche und wie muss die Ausschreibung gestaltet sein, damit ich diese auch bekomme?

Ziel für die Ausschreibung

Möglichst genaue Beschreibung der gewünschten Leistungen und Qualitäten.

Definition der Reinigungsleistung



- feucht reinigen
- desinfizieren

- Beläge
- Waschbecken
- Spiegel

- Bodenflächen
- Einrichtungs- und Ausstattungsgegenstände

- Sanitäreanlage
- Hörsaal

Zyklus – Intervall - Turnus



- durchgehend
- Lehrveranstaltungszeit – Lehrveranstaltungsfreie Zeit
- Sommer - Winter

- 4x jährlich
- 3x wöchentlich
- 5x wöchentlich

- 1.3., 1.6., 1.9., 1.12.
- Montag, Mittwoch, Freitag
- Montag bis Freitag

Qualitätskriterien

Definition von

- Verschmutzungsarten
- Qualitätsniveaus
- Qualitätsbewertung
- Haupt- und NebenkompONENTEN

Arten von Verschmutzung

- grobe Verschmutzung – fest
- grobe Verschmutzung – lose
- feine Verschmutzung - lose

Qualitätsniveau

4 Qualitätsniveaus:

Level 1: frei von jeglicher Verschmutzung
(grob/fein; lose/fest)

Level 2: frei von grober Verschmutzung
(fest/lose)

Level 3: frei von groben, losen
Verschmutzungen

Level 4: nicht gereinigt

Qualitätsbewertung

- Notensystem
- Grad der Mängelfreiheit von Komponenten (Haupt- und NebenkompONENTEN)

Qualitätsbewertung

- keine optisch sichtbaren Verschmutzungen in zugänglichen Bereichen
- stehend: 3 Meter
- sitzend: 1,5 Meter

Haupt- und NebenkompONENTEN

Beispiel Hörsaal:

Hauptkomponente

- Vortragendenpult, Gestühl, Tafelanlage, etc.

NebenkompONENTE:

- Decke, Wände etc.

Beispiel für die Qualitätsbewertung

Benotung		Hauptnutzung	Nebennutzung	
Sehr gut (1)	liegt vor, wenn der Raum	100%	100%	mängelfrei ist
Gut (2)	liegt vor, wenn der Raum	100%	80%	mängelfrei ist
Befriedigend (3)	liegt vor, wenn der Raum	80%	70%	mängelfrei ist
Genügend (4)	liegt vor, wenn der Raum	50%	50%	mängelfrei ist
Nicht Genügend (5)	liegt vor, wenn der Raum	<50%	<50%	mängelfrei ist

Die prozentuelle Aufteilung kann nach Bedarf und Anforderung definiert werden.

Qualitätskontrollen

- UniversitätsmitarbeiterInnen
- Reinigungsunternehmen

- Mobile App (CAFM)
- Leistungskatalog hinterlegt –
Prüfmaßnahmen werden abgeleitet

Dokumentation

- Prüfprotokolle
- ggf. Rechnungsabzug

Beschwerdemanagement

- Meldung über Web Portal
- 3-5 Arbeitstage Behebungsfrist
- Dokumentation im CAFM
- Behebungsfrist verstrichen:
Rechnungsabzug / Behebung durch ein anders Unternehmen
- dokumentierte Nachkontrollen

Reinigungsplan Sanitäreanlage

R-Schritt	R-Vorschrift	Zyklus	Intervall	Turnus
feucht reinigen	Waschbecken	LV-Zeit	5x wöchentlich	Mo - Fr
feucht reinigen	Waschbecken	LV-freie Zeit	2x wöchentlich	Di, Do
feucht reinigen	Beläge	durchgehend	5x wöchentlich	Mo - Fr
feucht reinigen	WC	LV-Zeit	5x wöchentlich	Mo - Fr
desinfizieren	WC	LV-Zeit	5x wöchentlich	Mo - Fr
feucht reinigen	WC	LV-freie Zeit	3x wöchentlich	Mo, Mi, Fr
desinfizieren	WC	LV-freie Zeit	3x wöchentlich	Mo, Mi, Fr
feucht reinigen	Trennwände	LV-Zeit	5x wöchentlich	Mo - Fr
feucht reinigen	Trennwände	LV-freie Zeit	2x wöchentlich	Di, Do

Qualitätskontrolle: Montag, LV-Zeit

R-Schritt	R-Vorschrift	Zyklus	Intervall	Turnus
feucht reinigen	Waschbecken	LV-Zeit	5x wöchentlich	Mo - Fr
feucht reinigen	Beläge	durchgehend	5x wöchentlich	Mo - Fr
feucht reinigen	WC	LV-Zeit	5x wöchentlich	Mo - Fr
desinfizieren	WC	LV-Zeit	5x wöchentlich	Mo - Fr
feucht reinigen	Trennwände	LV-Zeit	5x wöchentlich	Mo - Fr

Qualitätskontrolle: Dienstag, LV-freie Zeit

R-Schritt	R-Vorschrift	Zyklus	Intervall	Turnus
feucht reinigen	Waschbecken	LV-freie Zeit	2x wöchentlich	Di, Do
feucht reinigen	Beläge	durchgehend	5x wöchentlich	Mo - Fr
feucht reinigen	Trennwände	LV-freie Zeit	2x wöchentlich	Di, Do

Diese beiden Reinigungsschritte sind im Prüfprotokoll nicht enthalten, da diese Leistung an Dienstagen in der lehrveranstaltungsfreien Zeit nicht erbracht wird.

feucht reinigen	WC	LV-freie Zeit	3x wöchentlich	Mo, Mi, Fr
desinfizieren	WC	LV-freie Zeit	3x wöchentlich	Mo, Mi, Fr

