

Kodex der Ausschreibung: REINIGUNGSDIENST VON ROLLMATERIAL UND RÄUMLICHKEITEN

Kodex CIG: 5863334049

## **VERTRAGLICHE QUALITÄT DER SERVICELEISTUNG**

### **1. WESENTLICHE MERKMALE DES SYSTEMS**

Die Beurteilung des Qualitäts- bzw. /Hygieneniveaus der von der SASA ausgegebenen Dienste erfolgt durch Lokalaugenscheine in den Linienbussen, den Räumlichkeiten der Fahrer, den Büros, den Werkstätten, der Lager und Betriebshöfe am Ende bzw. während der Durchführung des Dienstes.

Die Beurteilung des Qualitätsniveaus kann sowohl sensorisch und instrumentell als auch technisch erfolgen. Das System zur Beurteilung und Überwachung des Qualitätsniveaus wird von SASA angewandt um zu gewährleisten:

1. ständige Überprüfungen zur Quantifizierung der Gesamtqualität des Reinigungsdienstes;
2. maximale Transparenz der Modalitäten der durchgeführten Überprüfungen;
3. Mitteilung des Überprüfungsergebnisses innerhalb kürzester Zeit.

Bei den Lokalaugenscheinen kann ein Vertreter des Reinigungsunternehmens anwesend sein.

### **2. BEURTEILUNGSTECHNIKEN**

Die Beurteilungstechniken sind der Maßstab zur Festlegung des Qualitäts- bzw. /Hygieneniveaus des Reinigungsdienstes.

Die Beurteilungstechniken, hauptsächlich sensorischer Natur, werden unter Berücksichtigung verschiedener besonderer Aspekte angewandt, die dazu beitragen, die gesamte vergebene Dienstleistung zu bestimmen; jeder potenzielle Kunde, der in Kontakt mit dem Autobus oder der Umgebung ist, kann sowohl mit technisch instrumentellen Mitteln als auch mit Hilfe von Geräten und Ausrüstungen externer Einrichtungen beurteilen, ob sich Staub auf gewissen Oberflächen befindet.

### **3. BEWERTUNGSCHEMA DES QUALITÄTSNIVEAUS UND DIESBEZÜGLICHE ERGEBNISSE**

Das angewandte System zur Prüfung des Qualitätsniveaus besteht darin, eine Bewertung anhand der 3 Sinne abzugeben (Sehen, Fühlen, Riechen) zum Hygienestatus während der verschiedenen Phasen der Reinigungsarbeiten abzugeben.

Das nachstehende Diagramm gibt die verwendeten Bewertungen zur Festlegung des Qualitätsniveaus bzw. der Mängel wider, welche eine prozentuelle Kürzung der vertraglich festgelegten Vergütung zur Folge haben.

<b>L.S.</b>	<b>= BEFRIEDIGEND</b>	<b>( 0%)</b>	<b>NEUTRALE BEWERTUNG</b>
<b>L.I.</b>	<b>= UNBEFRIEDIGEND</b>	<b>( 50%)</b>	<b>NEGATIVE BEWERTUNG</b>
<b>L.P.</b>	<b>= MANGELHAFT</b>	<b>(100%)</b>	<b>NEGATIVE BEWERTUNG</b>

Nachstehend die Prüfblätter der Qualitätskontrolle der täglichen Reinigungen: Autobusse, Räumlichkeiten in den Betriebshöfen Bozen/Meran, Verwaltungssitz Bozen, Räumlichkeiten der Fahrer in Boze/Meran, Fahrkartenschalter Meran.

Nachstehend zudem das Prüfblatt, auf welchem die maximale Kürzung pro Mängel aufscheint (im Moment des Lokalaugenscheins).

	<b>FORMBLATT</b>	PROTOKOLL	M-PQ07-04 rev.05_2014
	<b>PRÜFBLATT QUALITÄTSKONTROLLE TÄGLICHE REINIGUNG DER AUTOBUSSE</b>		

DATUM ..... BUS NR. .... BETRIEBSHOF .....

**VOM KUNDEN WAHrgENOMMENES QUALITÄTSNIVEAU**

**GESAMTURTEIL**

	SCHLECHT	UNBEFRIEDIGEND	GUT	SEHR GUT		SCHLECHT	
INNENRAUM						UNBEFRIEDIGEND	
KAROSSERIE						GUT	
						SEHR GUT	

**REINIGUNGSDIENST**

AUFLISTUNG DER EINZELNEN POSTEN ZUR PROZENTUELLEN BEURTEILUNG DER MAXIMALEN KÜRZUNG DER VEREINBARTEN VERGÜTUNG FÜR JEDEN EINZELNEN MÄNGEL

(B.N.)= BEFRIEDIGENDES NIVEAU (0%), (U.N.)= UNBEFRIEDIGENDES NIVEAU (50%), (E.S.)= MANGELHAFTES NIVEAU (100%)

B.N.	U.N.	M.N.
(0%)	(50%)	(100%)

KAROSSERIE			
1. FRONTSCHIEBE			
2. HECKSCHIEBE			
INNENRAUM			
3. EINSTIEGSBEREICH VORNE (inkl. evtl. Stufen)			
4. SCHIEBEN DER HINTEREN TÜRE (inkl. Seitenschieben)			
5. INNENSPIEGEL			
6. FUSSBODEN			
7. RADLAUF			
8. BELÜFTUNGSSCHLITZE			
9. HANDLÄUFE			
10. SITZE DER FAHRGÄSTE			
11. SEITENWÄNDE INNENRAUM (inkl. Abdeckung der elektrischen Schaltkästen)			
12. GEPÄCKABLAGE			
13. SEITEN- UND HECKFENSTER (inkl. Rahmen)			
14. EINSTIEGSBEREICH MITTE (inkl. evtl. Stufen)			
15. SCHIEBEN DER MITTELTÜRE (inkl. Seitenschieben)			
16. EINSTIEGSBEREICH HINTEN (inkl. evtl. Stufen)			
17. SCHIEBEN DER HINTEREN TÜRE (inkl. Seitenschieben)			
18. MOTORABDECKUNG			
FAHRERPLATZ			
19. FRONTSCHIEBE			
20. SEITENFENSTER FAHRERPLATZ			
21. TRENNSCHIEBEN FAHRERSITZ			
22. ARMATURENBRETT			
23. FAHRERSITZ			
24. BELÜFTUNGSSCHLITZE ODER ABLAGEFÄCHER			
25. FEUERLÖSCHER			
26. ABFALLEIMER			

**BEMERKUNGEN:**

.....

**KONTROLLBEAUFTRAGTER**

.....

	<b>FORMBLATT</b>	PROTOKOLL	M-PQ07-04 rev.05_2014
	<b>PRÜFBLATT QUALITÄTSKONTROLLE TÄGLICHE REINIGUNG DER AUTOBUSSE</b>		

DATA ..... BUS N. .... BETRIEBSHOF .....

**VOM KUNDEN WAHRGENOMMENES QUALITÄTSNIVEAU**

**GESAMTURTEIL**

	SCHLECHT	UNBEFRIEDIGEND	GUT	SEHR GUT		SCHLECHT	
INNENRAUM						UNBEFRIEDIGEND	
KAROSSERIE						GUT	
						SEHR GUT	

		BEWERTUNG IN EURO
<b>KAROSSERIE (A)</b>		
27. FRONTSCHIEBE		5,00
28. HECKSCHIEBE		2,00
<b>INNENRAUM (B)</b>	<b>GESAMT (A)</b>	<b>7,00</b>
1. EINSTIEGSBEREICH VORNE (inkl. evtl. Stufen)		3,00
2. SCHEIBEN DER HINTEREN TÜRE (inkl. Seitenscheiben)		2,00
3. INNENSPIEGEL		2,00
4. FUSSBODEN		5,00
5. RADLAUF		2,00
6. BELÜFTUNGSSCHLITZE		2,00
7. HANDLÄUFE		3,00
8. SITZE DER FAHRGÄSTE		5,00
9. SEITENWÄNDE INNENRAUM (inkl. Abdeckung der elektrischen Schaltkästen)		1,00
10. GEPÄCKABLAGE		1,00
11. SEITEN- UND HECKFENSTER (inkl. Rahmen)		3,00
12. SCHEIBEN DER MITTELTÜRE (inkl. Seitenscheiben)		3,00
13. SCHEIBEN DER MITTELTÜRE (inkl. Seitenscheiben)		2,00
14. EINSTIEGSBEREICH VORNE (inkl. evtl. Stufen)		3,00
15. SCHEIBEN DER HINTEREN TÜRE (inkl. Seitenscheiben)		2,00
16. MOTORABDECKUNG		2,00
<b>FAHRERPLATZ (C)</b>	<b>GESAMT (B)</b>	<b>41,00</b>
17. FRONTSCHIEBE		10,00
18. SEITENFENSTER FAHRERPLATZ		3,00
19. TRENNSCHIEBEN FAHRERSITZ		3,00
20. ARMATURENBRETT		3,00
21. FAHRERSITZ		3,00
22. BELÜFTUNGSSCHLITZE ODER ABLAGEFÄCHER		2,00
23. FEUERLÖSCHER		1,00
24. ABFALLEIMER		1,00
	<b>GESAMT (C)</b>	<b>26,00</b>
	<b>GESAMTSUMME</b>	<b>74,00</b>

### 3. MODALITÄTEN UND PROZEDUREN

In den verwendeten Prüfblättern zur Erhebung der Qualität der Reinigungsarbeiten sind die Beträge der Strafen, welche pro überprüfem Posten angewendet werden und welche dann, wie vorab erwähnt, von der vertraglich festgelegten Vergütung abgezogen werden, aufgelistet.

Falls die Summe der abzuziehenden Beträge der Gruppen (A) + (B) nicht mehr als 20% des hierfür vorgesehenen Gesamtbetrages beträgt, so wird diese nicht abgezogen (wenn  $\leq \text{€ } 9,60$ ); unabhängig vom Betrag wird hingegen die Summe der Gruppe (C) vollständig abgezogen. Vom Gesamtbetrag werden 5% für Fälle abgezogen, welche nicht in die Planung fallen und nicht vorhersehbar waren.

**AUFLISTUNG DER EINZELNEN POSTEN ZUR PROZENTUELLEN BEURTEILUNG DER MAXIMALEN KÜRZUNG DER VEREINBARTEN VERGÜTUNG FÜR JEDEN EINZELNEN MÄNGEL**

(B.N.)= BEFRIEDIGENDES NIVEAU (0%), (U.N.)= UNBEFRIEDIGENDES NIVEAU (50%), (M.N.)= MANGELHAFTES NIVEAU (100%)

	<b>B.N. (0%)</b>	<b>U.N. (50%)</b>	<b>M.N. (100%)</b>
<b>KAROSSERIE (A)</b>			
1. FRONTSCHIEBE			
2. HECKSCHIEBE			
<b>INNENRAUM (B)</b>			
3. EINSTIEGSBEREICH VORNE (inkl. evtl. Stufen)			
4. SCHEIBEN DER HINTEREN TÜRE (inkl. Seitenscheiben)			
5. INNENSPIEGEL			
6. FUSSBODEN			
7. RADLAUF			
8. BELÜFTUNGSSCHLITZE			
9. HANDLÄUFE			
10. SITZE DER FAHRGÄSTE			
11. SEITENWÄNDE INNENRAUM (inkl. Abdeckung der elektrischen Schaltkästen)			
12. GEPÄCKABLAGE			
13. SEITEN- UND HECKFENSTER (inkl. Rahmen)			
14. AUSSTIEGSBEREICH MITTELTÜRE (inkl. evtl. Stufen)			
15. SCHEIBEN DER MITTELTÜRE (inkl. Seitenscheiben)			
16. EINSTIEGSBEREICH HINGEN (inkl. evtl. Stufen)			
17. SCHEIBEN DER HINTEREN TÜRE (inkl. Seitenscheiben)			
18. MOTORABDECKUNG			
<b>FAHRERPLATZ (C)</b>			
19. FRONTSCHIEBE			
20. SEITENFENSTER FAHRERPLATZ			
21. TRENNSCHIEBEN FAHRERSITZ			
22. ARMATURENBRETT			
23. FAHRERSITZ			
24. BELÜFTUNGSSCHLITZE ODER ABLAGEFÄCHER			
25. FEUERLÖSCHER			
26. ABFALLEIMER			
	0	37,00	74,00
	0	-5%	-5%
<b>GESAMTFAKTOR (Euro)</b>	<b>0</b>	<b>35,15</b>	<b>70,30</b>

Das nachstehende Prüfblatt zeigt die Simulation der Kontrolle eines Autobusses nach der täglichen Reinigung; es sind die entsprechenden Beurteilungen und die sich daraus ergebenden Abzüge der vereinbarten Vergütung aufgelistet.

Beträgt die Summe der Gruppen (A) + (B)  $\leq$  a € 9,60 erfolgt kein Abzug, ansonsten kommt ein wie vorab beschriebener Abzug zur Anwendung.

<b>AUFLISTUNG DER EINZELNEN POSTEN ZUR PROZENTUELLEN BEURTEILUNG DER MAXIMALEN KÜRZUNG DER VEREINBARTEN VERGÜTUNG FÜR JEDEN EINZELNEN MÄNGEL</b>	<b>B.N. (0%)</b>	<b>U.N. (50%)</b>	<b>M.N. (100%)</b>	<b>BEWERTUNG (Euro)</b>	<b>BETRAG ABZUG (Euro)</b>
<b>KAROSSERIE (A)</b>					
1. FRONTSCHIEBE	X			5,00	
2. HECKSCHIEBE		X		2,00	1,00
<b>INNENRAUM (B)</b>					
3. EINSTIEGSBEREICH VORNE (inkl. evtl. Stufen)			X	3,00	3,00
4. SCHEIBEN DER HINTEREN TÜRE (inkl. Seitenscheiben)		X		2,00	1,00
5. INNENSPIEGEL	X			2,00	
6. FUSSBODEN	X			5,00	
7. RADLAUF		X		2,00	1,00
8. BELÜFTUNGSSCHLITZE		X		2,00	1,00
9. HANDLÄUFE	X			<b>3,00</b>	
10. SITZE DER FAHRGÄSTE	X			5,00	
11. SEITENWÄNDE INNENRAUM (inkl. Abdeckung der elektrischen Schaltkästen)		X		1,00	0,50
12. GEPÄCKABLAGE		X		1,00	0,50
13. SEITEN- UND HECKFENSTER (inkl. Rahmen)			X	3,00	3,00
14. AUSSTIEGSBEREICH MITTELTÜRE (inkl. evtl. Stufen)	X			3,00	
15. SCHEIBEN DER MITTELTÜRE (inkl. Seitenscheiben)	X			2,00	
16. EINSTIEGSBEREICH HINGEN (inkl. evtl. Stufen)	X			3,00	
17. SCHEIBEN DER HINTEREN TÜRE (inkl. Seitenscheiben)	X			2,00	
18. MOTORABDECKUNG		X		2,00	1,00
<b>FAHRERPLATZ (C)</b>	<b>Totale (A) + (B)</b>				<b>12,00</b>
19. FRONTSCHIEBE		X		10,00	5,00
20. SEITENFENSTER FAHRERPLATZ			X	3,00	1,50
21. TRENNSCHIEBEN FAHRERSITZ	X			3,00	
22. ARMATURENBRETT		X		3,00	1,50
23. FAHRERSITZ	X			3,00	
24. BELÜFTUNGSSCHLITZE ODER ABLAGEFÄCHER		X		2,00	1,00
25. FEUERLÖSCHER	X			1,00	
26. ABFALLEIMER		X		1,00	0,50
<b>Gesamt (C)</b>					<b>9,50</b>
<b>GESAMT (Euro)</b>					<b>21,50</b>
<b>GESAMTBETRAG ABZUG (Euro)</b>					<b>-5%</b>
<b>GESAMTBETRAG ABZUG (Euro)</b>					<b>20,42</b>



**FORMBLATT**  
**PRÜFBLATT**  
**QUALITÄTSKONTROLLE**  
**GRUNDREINIGUNG AUTOBUS**

PROTOKOLL

M-PQ07-03  
rev.05\_2014

DATUM

BETR. NR.  
AUTOBUS

BETRIEBSHOF

AUFLISTUNG DER EINZELNEN POSTEN ZUR PROZENTUELLEN  
BEURTEILUNG DER MAXIMALEN KÜRZUNG DER VORGESEHENEN  
VERGÜTUNG FÜR JEDEN EINZELNEN MÄNGEL

B.N.

U.N.

B.N.= BEFRIEDIGENDES NIVEAU (0%),

U.N. = UNBEFRIEDIGENDES NIVEAU (100%)

(0%)

(100%)

1. FUSSBODEN, ENTFERNUNG KAUGUMMI		
2. VERKLEIDUNG DER VERBINDUNG GELENKBUS		
3. OBERBODEN INNENRAUM		
4. GRAFITI UND SONSTIGE KRITZELEIEN		
5. SCHLIESSMECHANISMEN DER TÜREN (Verbindungsarm und -schläuche)		
6. SITZE DER FAHRGÄSTE (zwischen Schale und Stoff des Sitzes)		
7. FAHRERRAUM		
8. SEITENFLÄCHEN		

**BEMERKUNGEN:**

**KONTROLLBEAUFTRAGTER**

**MAXIMALE KÜRZUNG DER VERGÜTUNG FÜR JEDEN EINZELNEN MÄNGEL  
BEIM LOKALAUGENSCHEIN DURCH DAS PERSONAL**

	BEWERTUNG (Euro)
1. <i>FUSSBODEN, ENTFERNUNG KAUGUMMI</i>	5,00
2. <i>VERKLEIDUNG DER VERBINDUNG GELENKBUS</i>	10,00
3. <i>OBERBODEN INNENRAUM</i>	5,00
4. <i>GRAFITI UND SONSTIGE KRITZELEIEN</i>	10,00
5. <i>SCHLIESSMECHANISMEN DER TÜREN (Verbindungsarm und -schläuche)</i>	5,00
6. <i>SITZE DER FAHRGÄSTE (zwischen Schale und Stoff des Sitzes)</i>	10,00
7. <i>FAHRERRAUM</i>	10,00
8. <i>SEITENFLÄCHEN</i>	5,00
<b>TOTALE</b>	<b>60,00</b>