



**International Facility Management Association**

# **Entscheidungshilfen für die Vergabe von Gebäudereinigungs-Dienstleistungen**

**In 16 Schritten zur erfolgreichen Vertragsbeziehung**





International Facility Management Association

## **IFMA – Leitfaden für die Vergabe von Gebäudereinigungs-Dienstleistungen**

**IFMA Deutschland e.V.  
Schiffbauerdamm 40 /  
Büro 5407  
D-10117 Berlin**

**Telefon        +49 (0)30 20563981  
Telefax       +49 (0)30 20563983  
Email [office@ifma-deutschland.de](mailto:office@ifma-deutschland.de)  
Internet      <http://www.ifma-deutschland.de>**



**© IFMA Deutschland e.V. / 2003**

**Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen der Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der IFMA Deutschland e.V. unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.**

**Schutzgebühr:        25,00 € zzgl. MwSt.**

### Über die Reinigungsleistung

#### Reinigung als hochentwickelte Aufgabe

Nicht nur die Reinigungstechniken und –systeme unterliegen einer ständigen Verbesserung durch die technische Entwicklung, sondern auch die Reinigungskonzepte. Durch sich ständig verändernde Bedingungen in den Kundenorganisationen wird eine für den Kunden transparente und hochangepasste Leistungserstellung zunehmend zur Voraussetzung für erfolgreiche Geschäftsbeziehungen im Reinigungshandwerk. So gewinnen bedarfsorientierte Reinigungskonzepte und Flexibilität im Umgang mit den Anforderungen des Kunden an Bedeutung.

#### Sauberkeit als Prozess-Ergebnis

Aus der Sicht des „Käufers von Sauberkeit“ können drei entscheidende Phasen identifiziert werden: Die erste Phase der „Definition“ als umfassende Aufgabe, die dem eigenen Unternehmen passende Leistung für die verschiedenen Anspruchsgruppen transparent zu beschreiben. Die zweite Phase der „Selektion“ in einem Auswahlverfahren, indem mithilfe einer Anzahl von bedeutenden Kriterien der passende Dienstleistungspartner gefunden wird. Die dritte Phase der „Integration“, die die Beobachtung und Entwicklung der Leistungsdurchführung bezweckt.<sup>6</sup>

#### Sauberkeit als Kostenfaktor

Neben den Kosten für die unmittelbare Leistungserbringung sind die Kosten für die Beziehungsherstellung (Phasen Definition und Selektion) und Beziehungserhaltung (Phase Integration) bedeutend, deren Ausmaße als Qualitätsindizes der Zusammenarbeit gelten und zu optimieren sind !

#### Sauberkeit als ökonomischer Faktor

Der Nutzen von Sauberkeit in den Einrichtungen eines Unternehmens kann auf verschiedene Art und Weise weiterverfolgt werden. Wohlbefinden durch optische Sauberkeit am Arbeitsplatz gehört ebenso zur Erzielung einer hohen Produktivität am Arbeitsplatz wie unproblematische Arbeitsumfeldbedingungen durch die Bereitstellung von hygienisch einwandfreien Einrichtungen. Die konsequente Pflege und der zweckmäßige Schutz der Materialien trägt ergänzend werterhaltend zur Erzielung einer hohen Gebäudeökonomie bei.

#### Sauberkeit als Indikator

Unabhängig vom betriebenen Aufwand zeugen offensichtliche Mängel in der Reinigungsleistung vom Unvermögen des Managements, klare Vorgaben zu geben und durchzusetzen. Sauberkeit ist ein Spiegelbild der Zielstrebigkeit eines Unternehmens und seiner Mitarbeiter!<sup>8</sup>

### Über diese Broschüre

#### Aufgabenstellung

Als Einkäufer und Betreuer externer Dienstleistungen sind Sie in der Position, für Ihr Unternehmen dafür zu sorgen, dass eine anforderungsgerechte und zufriedenstellende externe Leistung erbracht werden kann. Unter den Aspekten, dass das Ergebnis einer Dienstleistung erst mit der Leistungserbringung entsteht und dass Sie als Kunde durch Beisteuern des Kundenobjektes und Informationen zur geforderten Leistung daran beteiligt sind, ist dies eine anspruchsvolle Aufgabe, zu deren Gelingen eine strukturierte Vorgehensweise unbedingt erforderlich ist.

#### Gegenstand

Im weiteren Sinne befasst sich diese Broschüre mit einem Kernprozess im Dienstleistungsmanagement - der Vergabe einer Dienstleistung an einen externen Dienstleister. Dabei liegt der Schwerpunkt weniger bei Make-Or-Buy Aspekten, als vielmehr in der bedarfsgerechten Gestaltung des Angebots an die Nutzer, der umsetzungsorientierten Spezifikation der Leistungen sowie der Auswahl und Betreuung von Dienstleistungsunternehmen. Im engeren Sinne ist die Vergabe der Unterhaltsreinigung Gegenstand der Betrachtungen, die als typisches Beispiel einer Facility Management-Dienstleistung nicht als bloßer Einkauf verstanden werden darf, sondern als Prozess, der in der Zusammenarbeit somit einer umfassenden Betrachtungsweise bedarf.

#### Zielsetzung als Kommunikationsmittel

Der folgende Leitfaden richtet sich an Personen, die für die Bestellung von externen Dienstleistungsunternehmen unmittelbar als Durchführende oder mittelbar als Entscheidungsträger beteiligt sind und versucht ab dem Zeitpunkt des Vergabebedarfs die Frage zu beantworten:

„Wie erhalte ich den Dienstleister, der meine Anforderungen nachhaltig optimal erfüllt?“

Die Tauglichkeit sollte daran gemessen werden, wie gut er zu einem reibungslosen Ablauf in der Beziehungsherstellung und –erhaltung beiträgt, wodurch die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit geschaffen wird.

#### Zielsetzung als Wegweiser

Dem Leser soll der Leitfaden mit einer deutlich formulierten Schrittfolge und klaren Handlungsanweisungen als Wegweiser im Vorgehen dienen. Bei jedem Schritt kann auf Detailwissen zurückgegriffen werden. Bestimmte Schritte beinhalten erklärende und beispielhafte Unterlagen. In digitaler Form und in Verbindung mit einem Ausschreibungsstandard sollen diese Unterlagen als einsatz- und anpassungsfähige Werkzeuge die unproblematische Durchführung einer Vergabe ermöglichen.

#### Handhabung

Die mittlere Spalte der Hauptseiten führt grundsätzlich durch den Prozess und stellt Zweck und Aufgabe jedes Schrittes dar. Die rechte Spalte zeigt die zugehörige Vorgehensweise in Form eines Kochrezeptes. Die linke Spalte beinhaltet inhaltlich passende (Hintergrund)- Informationen.