

# RAHMENVORAUSSETZUNGEN FÜR DEN DIENSTLEISTER IN DER GEBÄUDEREINIGUNG

Zusammenspiel zwischen Auftraggeber  
und Auftragnehmer bei der Leistungserbringung



Foto: © www.shutterstock.com/Andrey\_Popov

Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V.  
Ausgabe: Januar 2020

Die technischen Angaben und Empfehlungen dieses Merkblattes  
beruhen auf dem aktuellen Kenntnisstand zum Zeitpunkt der Erstellung.  
Eine Rechtsverbindlichkeit kann daraus nicht abgeleitet werden.



## Inhalt

1. Vorbemerkung .....	3
2. Punkte, die die Arbeit des Dienstleisters und die Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber erleichtern .....	4
2.1 Anfahrt- und Parkmöglichkeiten zum / am Objekt	
2.2 Zeitliche Einschränkungen zur Leistungserbringung	
2.3 Sonstige Informationen	
2.4 Räumlichkeiten	
2.5 Waschmaschine	
2.6 Ansprechpartner	
2.7 Unterstützung kundenseitig	
2.8 Müllentsorgung	
2.9 Reklamationen und sonstige Kommunikation	
2.10 Anforderungen an Geräte und Reinigungschemie	
2.11 Besondere Pflegemaßnahmen	
2.12 Reinigungskontrollen	
2.13 Spezielle Anforderungen an das Reinigungspersonal	
2.14 Allgemeines für die Durchführung der Dienstleistung	
2.15 Notfallregelung	
3. Ausstattung von Reinigungskammern .....	7

# 1. Vorbemerkung

Bei der Angebotseinholung und bei Ausschreibungen für die Dienstleistung Gebäudereinigung gibt es eine Vielzahl von Bedingungen seitens der Auftraggeber für den Auftragnehmer, welche verbindlich einzuhalten sind. Dies ist auch in der Regel notwendig, um die Leistungsmerkmale und -fähigkeiten der einzelnen Anbieter zu erkennen und damit auch eine korrekte und faire Auswertung der Angebote zu ermöglichen.

**Zu den Ausschreibungs- und Angebotsbedingungen zählen u.a.:**

- **Leistungsbeschreibung / Leistungsverzeichnis**
- **Kalkulation / Stundenverrechnungssatz / Leistungszahlen<sup>1</sup>**
- **Diverse Eigenerklärungen / Mitgliedsnachweise / Zertifizierungen**
- **Unbedenklichkeitsbescheinigungen / Versicherungen / usw.**
- **Zuschlagsbedingungen und natürlich die Aussage, dass der Angebotszuschlag nach der Wirtschaftlichkeit ermittelt wird. Leider ist es jedoch in der Praxis so, dass den Zuschlag der billigste erhält.**

Es ist also eine ganze Menge an Voraussetzungen vom Auftragnehmer zu erfüllen, um sich an Ausschreibungen oder Angeboten beteiligen zu können.

Über die formalen juristischen Bedingungen hinaus gibt es für die spätere Leistungserbringung eine Reihe von Rahmenbedingungen, die für gute Arbeitsergebnisse, Kundenzufriedenheit und den Qualitätsanspruch des Kunden wichtig sind.

<sup>1</sup> Siehe Merkblatt LZ.01 Empfehlung zur Ermittlung von Leistungszahlen in der Gebäudereinigung

Ausschreibungs- und  
Angebotsbedingungen

## 2. Punkte, die die Arbeit des Dienstleisters und die Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber erleichtern

Nachstehend einige Punkte, welche die Arbeit des Dienstleisters im Objekt und die Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber erleichtern:

### 2.1 Anfahrt- und Parkmöglichkeiten zum / am Objekt

- Möglichst leichte Anliefermöglichkeit für Materiallieferungen
- Parkmöglichkeit für PKW (Objektleitung)
- kurze Wege zu Reinigungskammer / Umkleiden usw.

### 2.2 Zeitliche Einschränkungen zur Leistungserbringung

- Kann der Dienstleister die Reinigungszeiten frei gestalten oder müssen bestimmte Zeitfenster eingehalten werden?
- Gibt es Räume, die regelmäßig zu bestimmten Zeiten nicht gereinigt werden können bzw. welche nur zu bestimmten Zeiten gereinigt werden können?
- Gibt es Räume, die unregelmäßig nicht gereinigt werden können (Veranstaltung in der Kantine, Sitzungs- / Besprechungszimmer u.ä.)?

### 2.3 Sonstige Informationen

- Gibt es terminierte Sonderveranstaltungen, welche eine zusätzliche Reinigung erforderlich machen?
- Gibt es Betriebsferien oder Ferienreinigungen?

### 2.4 Räumlichkeiten

- Ist ein Objektleitungsbüro für größere Objekte vorhanden?
- Gibt es eine Putzkammer? (Hierauf gehen wir am Ende dieses Merkblattes nochmal speziell ein.)
- Gibt es Umkleideräume?
- Kann für o.a. Räumlichkeiten kundeneigenes Mobiliar (Tische, Stühle, Regale usw.) verwendet werden?
- Ist ein Telefonanschluss und / oder PC-Anschluss vorhanden oder kann installiert werden?

### 2.5 Waschmaschine

- Ist eine kundenseitig vorhanden und kann diese benutzt werden?
- Ist in diesem Fall die Wartung und Reparatur geregelt?
- Kann der Dienstleister eine eigene Waschmaschine installieren?  
Sind Anschlüsse vorhanden?

## 2.6 Ansprechpartner

- Wer sind die Ansprechpartner beim Auftragnehmer für die vertraglichen Fragen und Fragen bei der Ausführung der Reinigung?
- Wie sind die Kommunikationswege? Es sollte eine möglichst leichte Erreichbarkeit der Ansprechpartner im Bedarfsfall möglich sein.

## 2.7 Unterstützung Kundenseite

- Kann das Auf- bzw. Abbauen der Stühle bei Schulen durch die Schüler erfolgen? Werden die Schreibtische von den Mitarbeitern für die Reinigung geräumt?

## 2.8 Müllentsorgung

- Sind ausreichend aufnahmefähige Müllbehälter vorhanden?
- Sind die Mülltrennung und die zentralen Müllentsorgungsstellen geregelt?

## 2.9 Reklamationen und sonstige Kommunikation

Nach Möglichkeit sollten diese schriftlich (per E-Mail) erfolgen.

- Sind der Umgang und die Regelung bei Mängelrügen festgelegt?
- Erfolgt eine Reklamation direkt an den Dienstleister oder an eine verantwortliche Stelle beim Auftraggeber?
- Gibt es ein Kommunikationsbuch für den direkten Austausch von Informationen?

## 2.10 Anforderungen an Geräte und Reinigungschemie

- Gibt es besondere Anforderungen, z. B. leise Staubsauger bei Reinigung tagsüber in Büros?
- Gibt es umweltfreundliche Reinigungsprodukte?

## 2.11 Besondere Pflegemaßnahmen

- Gibt es besondere Pflegehinweise für spezielle Pflegemaßnahmen von Oberflächen oder Bodenbelägen?
- Liegen hierfür die notwendigen Pflegeanleitungen vor?

## 2.12 Reinigungskontrollen

- Wie finden Reinigungskontrollen statt?
- Gibt es gemeinsame Reinigungskontrollen oder nur Eigenkontrollen durch den Dienstleister?
- Werden diese protokolliert?

Wie erhält das Reinigungspersonal Zutritt zum Objekt?

### 2.13 Spezielle Anforderungen an das Reinigungspersonal

- Gibt es spezielle Anforderungen an das Reinigungspersonal wie z. B. Gesundheitszeugnis, Führungszeugnis, Qualifikation, deutsche Sprache?

### 2.14 Allgemeines für die Durchführung der Dienstleistung

- Wünscht der Kunde eine einheitliche Kleidung für die Reinigungskräfte?
- Existiert ein Aufzug und kann dieser durch das Reinigungspersonal benutzt werden, um den Transport von Geräten und Reinigungsmaterial zu erleichtern?
- Gibt es auf jeder Etage einen Reinigungsraum, um Reinigungsmaterial und Geräte unterstellen zu können?
- Gibt es auf jeder Etage die Möglichkeit der Wasserentnahme und Schmutzwasserentsorgung?
- Werden vom Reinigungspersonal Schlüssel bzw. Zutrittskarten für die Reinigung benötigt? Verbleiben diese beim Reinigungspersonal oder gibt es eine tägliche Ausgabe und Rückgabe beim Kunden?
- Sind in jedem Bereich bzw. auf jeder Etage entsprechend abgesicherte Stromanschlüsse vorhanden?

### 2.15 Notfallregelung

- Gibt es bei Notfällen / Unfällen außer Polizei, Feuerwehr und Rettungsdiensten noch eine spezielle hauseigene Notrufnummer?
- Sind die Fluchtwege und Sammelpunkte bei Brand ersichtlich und bekannt?
- Dürfen Erste-Hilfe-Kästen des Kunden im Notfall benutzt werden?
- Kann der beim Kunden vorhandene Ersthelfer auch für den Dienstleister genutzt werden?
- Gibt es einen Erste-Hilfe-Raum?
- Ist ein Betriebsarzt vorhanden?

Natürlich ist die Umsetzung der aufgeführten Punkte objektabhängig (Objektgröße, Objektart – Bürogebäude, Industrie, Verwaltung, Schule, Krankenhaus usw.) und kann nicht immer erfüllt werden.

Sie erleichtern jedoch die Reinigungsarbeit und Organisation im Objekt und tragen wesentlich dazu bei, eine qualitativ gute Dienstleistung zur Zufriedenheit des Kunden zu erreichen.

Vor Beginn der Reinigungsarbeiten alle Punkte klären.

Wichtig ist, dass diese Inhalte im Vorfeld, also vor Beginn der Reinigungsarbeit im Objekt, mit dem Auftraggeber besprochen und, wo möglich, auch umgesetzt werden.

### 3. Ausstattung von Reinigungskammern

Für die Ausstattung einer Reinigungskammer ist natürlich der Dienstleister zuständig und verantwortlich. Die Reinigungskammer ist das Basislager des Gebäudereinigers im Objekt (Auszug aus „Betrieblicher Umweltschutz in Baden-Württemberg“).

Sie dient als Lagerraum für Chemikalien und Geräte und wird darüber hinaus oft als Besprechungsraum oder als Umkleide- und Aufenthaltsraum genutzt. Leider ist es keineswegs selbstverständlich, dass in jedem Objekt ein geeigneter Raum zur Verfügung steht. Notlösungen wie die Nutzung von Treppenhäusern, Toiletten und Besenschränken müssen immer wieder akzeptiert werden.

**Der Auftraggeber sollte also diese Notwendigkeit soweit wie möglich berücksichtigen!**

Der Auftraggeber sollte nach Möglichkeit dafür sorgen, dass die auf der nächsten Seite aufgeführten Anforderungen an die ideale Reinigungskammer im Objekt umgesetzt werden können.

Folgendes sollte dazu beachtet werden:

- Der Dienstleister ist gesetzlich dazu verpflichtet, dass eine geordnete und sichere Bereitstellung von Reinigungskemie vorhanden ist.
- Der Auftraggeber sollte gemeinsam mit dem Dienstleister nach sinnvollen Ausweichmöglichkeiten suchen, wenn keine oder eine nicht geeignete Reinigungskammer zur Verfügung gestellt werden kann.

Dienstleister ist für die Ausstattung der Reinigungskammer verantwortlich.

## Anforderungen an die Reinigungskammer

### Anforderungen an die ideale Reinigungskammer:

- Fläche mindestens 10 m<sup>2</sup>
- Tür zur Reinigungskammer: ausreichende Breite beachten, für Reinigungswagen und Reinigungsmaschinen
- Abschließbar oder mit abschließbarem Schrank ausgestattet (Lagerung von Gefahrstoffen)
- Sitzgelegenheit und Arbeitstisch
- Standfeste Regale für Reinigungs- und Pflegemittel sowie Hilfsmittel
- Wasseranschluss und Wasserbecken, geeignet für die Nutzung von 10-Liter-Eimern
- Stromanschluss
- Trockenmöglichkeit für Reinigungsmops (Wischbezüge) und Tücher
- Einstellraum für Geräte, Elektrogeräte und Gerätewagen
- Abschließbarer Schrank für Arbeits- / Straßenkleidung, Wertsachen und Dokumente
- Schwarzes Brett oder Wandhalterung für Verfahrensanweisungen, Betriebsanweisungen für Gefahrstoffe, Sicherheitshinweise, Erste-Hilfe-Aushang mit Telefonliste, Fluchtwegen usw.
- Verbandskasten und Augendusche





Beispiel für eine gut organisierte Reinigungskammer

Für Rückfragen steht Ihnen die Geschäftsstelle  
der Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V.  
zur Verfügung unter:

Gütegemeinschaft  
Gebäudereinigung e. V.

**Telefon: +49 (0)30 - 536 70 773**

**E-Mail: [info@gggr.de](mailto:info@gggr.de)**

**Web: [www.gggr.de](http://www.gggr.de)**



Gütegemeinschaft  
Gebäudereinigung e.V.

**Herausgeber:**

Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V.  
Ernst-Augustin-Straße 12  
D-12489 Berlin-Adlershof



Werden Sie Fan von uns unter  
[www.facebook.com/guetegemeinschaftgebäudereinigung](http://www.facebook.com/guetegemeinschaftgebäudereinigung)