

„Märchenhafte“ Grundlagen

FM-Dienstleistungen nachhaltig ausschreiben und effizient kontrollieren

Mit 45 Schlössern, Burgen und Residenzen ist die Bayerische Verwaltung der staatlichen Schlösser, Gärten und Seen in Deutschland der größte staatliche Museumsträger. Die Verwaltung ist verantwortlich für einzigartige Ensembles europäischer Architektur samt reichhaltiger künstlerischer Ausstattung, die jährlich über fünf Millionen Gäste aus aller Welt anziehen. Eine große Aufgabe für das FM.

Als vor einigen Jahren für die Objekte Residenz München, Schloss Schleißheim (siehe Foto unten) und Schloss Nymphenburg die Gebäudereinigung neu auszuschreiben war, sollte die Aufgabe grundlegend angepackt werden. Denn Voraussetzung für eine regelmäßige und ordnungsgemäße Gebäudereinigung in den einzelnen Objekten ist ein Aufmaß, das als Grundlage für eine professionelle Ausschreibung dient.

Umfangreiche Aufmaßerstellung

Anton Feldmeier aus dem Haushaltsreferat der Schlösserverwaltung war klar, dass solch umfangreiche und komplizierte Prozesse wie Aufmaßerstellung und Reinigungsausschreibung spezielles Fachwissen und einschlägige Erfahrungen erfordern, und holte verschiedene Angebote ein. „Den Zuschlag für das Aufmaß des ersten Objekts, die Residenz München, erhielt die Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH: Sie brachte Ausschreibungserfahrung speziell mit infrastrukturellen Service-

Dienstleistungen mit – und nicht zuletzt Referenzen im staatlichen Behördenbereich“, unterstreicht Feldmeier die Entscheidung.

Die konkrete Aufmaßerstellung für die Residenz München teilten sich Neumann & Neumann bzw. die Residenzverwaltung hälftig. Das heißt, der externe Berater erstellte im ersten Halbjahr 2002 sowohl durch persönliche Flächenmessungen vor Ort als auch anhand von Plänen und Vorgaben der Residenzverwaltung standardisierte Aufmaßlisten. Diese wurden von der Residenzverwaltung mit Blick auf die benötigte Reinigungsleistung ausgefüllt und anhand der Nutzerwünsche u.a. in den fremdvermieteten Bereichen konkretisiert. Im Anschluss schrieb Neumann & Neumann auf der Grundlage ihrer VOL-Kenntnisse die Gebäudereinigung aus. Das Ergebnis legten sie samt einer Empfehlung der Residenzverwaltung zur Zuschlagserteilung vor.

26 000 € kostete der gesamte Prozess, der am Ende das mehrfache der Reinigungskosten für die Residenz München sparte.

Wegen personeller Engpässe hätte die Verwaltung das Procedere, das bei den Objekten Nymphenburg und Schleißheim vollständig dem externen Beratungsunternehmen übertragen wurde, nicht durchführen können. „Zumal umfangreiche Vorschriften des Vergaberechts zu beachten sind“, erläutert Feldmeier. Den großen Fortschritt für die Schlösserverwaltung brachte ein entscheidender Tipp der Berater: nämlich die Reinigung statt nach pauschalen Stundensätzen nach Fläche abzurechnen. „Wer ein exaktes Aufmaß besitzt, kann Reinigungskosten und benötigte Reinigungsqualität in ein vernünftiges Verhältnis zueinander bringen“, so Oswald Neumann, gelernter Hotelmeister und Geschäftsführer von Neumann & Neumann. „Für die einzelnen Flächen werden die erforderlichen Reinigungsintervalle und -ergebnisse sowie die aufgrund der jeweiligen Materialien optimalen Reinigungsvorgänge festgelegt. Wer dann noch die Preiskalkulation des Gewerks kennt, kann zuverlässig die wirtschaftlichen, für den Dienstleister auskömmlichen Kosten für die benötigte Reinigungsqualität ermitteln – und langfristig für beide Seiten zufriedenstellende Geschäftsbeziehungen begründen“, erläutert Neumann weiter.

Reinigungs-Ergebniskontrollen

Wer professionell Serviceleistungen einkauft, will nach Erfahrung von Oswald Neumann die Leistungen im Anschluss durchgängig dokumentiert wissen und die Ergebnisqualität überprüfen. So auch die Schweizer Unique (Flughafen Zürich AG). Die Firma ist Eigentümerin der Infrastruktur und Betreiberin des Interkontinental-Flughafens Zürich, der über sämtliche Funktionen für den Betrieb wie Informationssysteme, Energieversorgung, Gepäcksortieranlage usw. verfügt. Um für die Gebäudereinigung Eigenkontrollen durchzuführen, und zwar bei internen und externen Aufträgen für 5700 Räume in 48 Gebäuden, um außerdem die Ergebnisqualität zu bestimmen und





Grafik 1: Kriterien für die nachhaltige Ausschreibung und Kontrolle von FM-Dienstleistungen

die Prozessqualität mit standardisierter Erfassung und Dokumentation zu optimieren, wurde im deutschsprachigen Raum nach einem EDV-gestützten Qualitätskontrollsystem gesucht. Die Lösung sollte außerdem erlauben, aus den Kontroll- und Auswertungsergebnissen einen Maßnahmenplan für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu entwickeln. „Unique führte im Internet einen Anbietervergleich durch und evaluierte sieben Firmen, darunter ein Schweizer Unternehmen“, weiß Katrin Meier, Projektleiterin Planung & Kalkulation. Mit vier ausgewählten Softwaresystemen machte das Projektteam konkrete Tests. „Wesentliche Entscheidungskriterien zugunsten des elektronischen Qualitätssicherungssystems 'e-QSS' waren das Preis-Leistungsverhältnis und die vielseitigen Einsatzmöglichkeiten“, so Meier. „Wichtig war zudem, dass das Qualitätssicherungssystem an alle benötigten Änderungen angepasst werden kann. So beispielsweise an eine Umstellung von leistungs- auf ergebnisorientierte Reinigung oder für die Qualitätskontrolle von Eigen- wie von Fremdleistungen zu verwenden ist.“ Nach Vertragsabschluss im Dezember 2005 wurde das Softwarepaket von der Informatik-Abteilung von Unique für das Projektteam installiert. Im Januar 2006 wurden die Leitbediener geschult, im Februar konfigurierte Projektleiterin Meier das Programm und die PDAs für die mobilen Leistungskontrollen vor Ort. Die Ursprungsdaten konnten großteils aus bestehenden Excel-Tabellen herausgelesen werden. Während des dreimonatigen Testbetriebs von März bis Juni 2006 wurden in ausgewählten Objekten Qualitätskontrollen mit dem

System durchgeführt, dabei Anweisungen zur Ausführung ausgearbeitet, die ein einheitliches Ergebnis sicherstellen. Seit Juli 2006 ist die Software vorwiegend für Eigenkontrollen von Unique auf dem Züricher Flughafen im Einsatz.

„Positiv wurde aufgenommen, dass die Prüfer, die auch die Leistungserbringer sind, durch die Checks ihren Leistungsauftrag besser kennengelernt haben“, sagt Katrin Meier. Durch die nachvollziehbare elektronische Dokumentation der erbrachten Reinigungsleistung können sich nun Einheiten untereinander vergleichen, andere Stellen bei Unique können die Qualitätsberichte einsehen. „Die Auswertungen sind vielseitig und fokussieren auf die Bedürfnisse des Betriebs. Gekostet hat dieser Fortschritt Unique annähernd 45 000 € an Lizenzkosten und internem Einführungsaufwand.“

Haustechnik-Überwachung

Auch die Steigenberger Hotel Group verwendet in den Technikabteilungen seiner 76 Häuser mit insgesamt 13 000 Betten das System, um die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und Auflagen in einer für alle Techniker verbindlichen Form sicherzustellen. Die Software erlaubt hier außerdem, Schwachstellen in den haustechnischen Gewerken zu erkennen und die bauliche und technische Betriebssicherheit zu erhöhen. Sigurd Kern, Leiter Technik Stadt- und Ferienhotels, sagt: „Das System trägt wesentlich zu einer effektiven und präzisen Überwachung der gesamten Haustechnik bei. Und es bringt Kostenersparnisse, auch wenn das nicht die Motivation der Einführung war, die im Sommer 2005 mit dem Steigenberger Flaggsschiff Frankfurter Hof begonnen wurde“, so Kern weiter. „Vielmehr lag der Grund darin, dass hier ein Großteil der haustechnischen Gewerke vorhanden ist und ein Test so genaue Ergebnisse garantierte.“

Leistungstransparenz für Dienstleister

Am Anfang steht die Ausschreibung einer infrastrukturellen Service-Dienstleistung auf der Grundlage eines professionell definierten Bedarfs und eines fachkundigen LV, das die Vergleichbar-

keit der eingeholten Angebote sicherstellt, erläutert Ausschreibungsspezialist Neumann. Wer Dienstleistungen exakt aufgeschlüsselt und vertraglich abgesichert eingekauft hat, will die Leistungserbringung systematisch kontrollieren bzw. Nachweise für die vertragsgerechte Leistungserbringung erhalten.

Aber auch Dienstleister schaffen zunehmend mittels Leistungsdokumentation Transparenz für sich und die Auftraggeber. Ein Beispiel dafür ist die Dussmann-Gruppe, mit mehr als 1,3 Mrd. € Umsatz einer der größten privaten Multi-dienstleister rund um das Gebäude. Im Jahr 2004 suchte der Dussmann-Fachbereich Gebäudereinigung ein EDV-gestütztes Qualitätsmesssystem, um das unternehmenseigene 'DussmannQualitätsAuditSystem' (DQAS) auf Excel-Basis professionell zu organisieren. Mit DQAS wird den überregionalen und zum Teil regionalen Kunden eine professionelle Leistungskontrolle geliefert.

Den Zuschlag erhielt auch hier die Software 'e-QSS', da sie die Methodik und Checksystematik von Dussmann-Service unterstützt. Außerdem entwickelte Neumann & Neumann seine Lösung auf die Anregung von Dussmann hin für die Projektbearbeitung über eine Webplattform weiter. Seit 2005 rollt nun Dussmann-Service 'e-QSS' als Softwareunterstützung des DQAS in allen passenden Objekten aus.

Nach Torsten Kohn, bis Ende 2007 Leiter Fachbereich Gebäudereinigung, liegt der eigentliche Nutzen des Systems darin, dass jeder Kunde des Dussmann-Fachbereichs Gebäudereinigung unmittelbar nach der Qualitätskontrolle den Mängelbericht und zudem einen professionellen Qualitätsbericht erhält. Dussmann-Service präsentiert sich auf diese Weise als professioneller Dienstleister. Er binde den Kunden damit „vertrauensverbessernd“ an das Unternehmen.

Dr. Beatrix Körner,
80689 München

Weitere Informationen, Produkte und Dienstleistungen zum Thema „Infrastruktur“ finden Sie unter www.fm.whoiswho.baunetz.de