



Stadt Heidelberg
Gebäudemanagement

Januar 2004

***Wir legen Wert auf Ihre Meinung
über die Reinigung in Ihrem Haus***

Gebäude: _____
Leiter/in
der Schule: _____
Bitte angeben: Name und Tel.-Nr.

1. Allgemeines

Der Unterricht an unserer Schule beginnt frühestens um _____ Uhr und endet spätestens um _____ Uhr.

Bitte ankreuzen

- Bei uns werden Schülerinnen und Schüler im Rahmen der Verlässlichen Grundschule von _____ Uhr bis _____ betreut.
- Wir haben einen Hort an der Schule.
Schließzeiten Hort _____

täglicher Hortbetrieb von _____ Uhr bis _____ Uhr

2. Auftragsgrundlagen

Die Reinigungsintervalle und die zu erbringenden Leistungen der Unterhalts- und Grundreinigung sollen aus den vom Gebäudemanagement zur Verfügung gestellten Unterlagen eindeutig zu ersehen sein.

2.1 In meiner Schule liegen Raumflächenverzeichnis und Leistungsbeschreibung vor:

<input type="checkbox"/> ja
<input type="checkbox"/> nein, bitte mit der Frage 3 fortfahren.

2.2

Wie zufrieden sind Sie mit

Raumflächenverzeichnis

Leistungsbeschreibung

😊 😊 sehr zufrieden	😊 zufrieden	😞 unzufrieden	😞 😞 sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.3 Wenn Sie mit den Ihnen zur Verfügung stehenden Unterlagen nicht zufrieden sind, teilen Sie bitte mit, welche Informationen Sie noch benötigen:

3. Reinigungszeiten

Die tägliche **Reinigungszeit** ist derzeit von _____ bis _____
bitte angeben

Mit der o.a. Reinigungszeit bin ich

 sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	 sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ich bitte, die Reinigungsarbeiten zukünftig von _____ bis _____ durchzuführen,
 weil _____

4. Reinigungsleistung

4.1 Die Reinigung wird nach den im Leistungsverzeichnis vorgegebenen Intervallen durchgeführt

Ergebnis der regelmäßigen Reinigungsleistungen

- Klassenräume
- Fachklassenräume
- Vorbereitungsräume
- Eingang, Flure, Treppenhäuser, Aufzüge
- Sanitärbereiche
- Küchen
- Aula/Mehrzweckräume
- Lehrerzimmer/Sprechzimmer/Schulleitung/Sekretariat
- Turnhalle/Gymnastikräume
- Lehrschwimmhalle
- Umkleiden/Duschräume
- Sonstige _____
- Insgesamt

 sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	 sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Grundreinigung

5.1 In unserer Schule wird gemäß der derzeitigen vertraglichen Regelung

<input type="checkbox"/> keine Grundreinigung durchgeführt, bitte mit der Frage 5.3 fortfahren
<input type="checkbox"/> eine Grundreinigung durchgeführt, bitte mit der Frage 5.2 fortfahren

5.2 Beurteilung der durchgeführten Grundreinigung

Reinigungsleistung

Durchführungszeitpunkt

Termintreue der beauftragten Firma
(werden vereinbarte Reinigungstage u.- zeiten eingehalten)

Umfang der Grundreinigung

  sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	  sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.3 Halten Sie eine Grundreinigung für erforderlich?

<input type="checkbox"/> nein
<input type="checkbox"/> ja , bitte angeben, in welchem Umfang Sie diese für erforderlich halten, <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
in welchen Zeitabständen Sie diese für erforderlich halten, <hr/> <hr/> <hr/>
bitte den gewünschten Durchführungszeitpunkt angeben <hr/> <hr/> <hr/>

6. Reinigung während der Ferienzeiten

6.1 In unserer Schule werden gemäß der derzeitigen vertraglichen Regelung

<input type="checkbox"/>	während der Ferienzeiten keine Reinigungsarbeiten durchgeführt, bitte mit der Frage 6.3 fortfahren
<input type="checkbox"/>	Reinigungsarbeiten durchgeführt, bitte mit der Frage 6.2 fortfahren

6.2 Beurteilung der durchgeführten Ferienreinigung

  sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	  sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Reinigungsleistung

Durchführungszeitpunkt

Termintreue der beauftragten Firma
(werden vereinbarte Reinigungstage u.- zeiten eingehalten)

Umfang der Ferienreinigung

6.3 Halten Sie Reinigungen während der Ferienzeiten für erforderlich?

<input type="checkbox"/> nein
<input type="checkbox"/> ja , bitte angeben, in welchem Umfang Sie diese für erforderlich halten, <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> in welchen Ferien Sie diese für erforderlich halten, <hr/> <hr/> <hr/>

7. Sonderreinigung

Sonderreinigungen müssen zusätzlich beauftragt werden. Die Beauftragung erfolgt in den Fällen, in denen unvorhersehbare Ereignisse oder besondere Maßnahmen (z.B. Baumaßnahmen) zu einer außerplanmäßigen Verschmutzung von Flächen geführt haben und diese Verschmutzungen im Rahmen der Unterhaltsreinigung nicht beseitigt werden können.

7.1 In meiner Schule wurden in **2003 Sonderreinigungen** durchgeführt.

7.2 Beurteilung der durchgeführten Sonderreinigung

  sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	  sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ergebnis

8. Glasreinigung

Umfang in 2003: Fensterglasflächen innen und außen, Rahmen und Falze
Innenglasflächen (Oberlichter, Glastrennwände etc)

8.1 In meiner Schule wurde in **2003** eine **Glasreinigung** durchgeführt.

Beurteilung der durchgeführten Glasreinigung

  sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	  sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Reinigungsleistung

Durchführungszeitpunkt

Termintreue der beauftragten Firma
(werden vereinbarte Reinigungstage u.- zeiten eingehalten)

Umfang der Glasreinigung

8.2

<input type="checkbox"/> nein , falls bekannt, bitte den Grund für die Nichtdurchführung mitteilen.

9. Reinigungskontrollen

Vom Gebäudemanagement werden Reinigungskontrollen durchgeführt zwecks Überprüfung, ob von den Firmen die vertraglich vereinbarten Leistungen erbracht wurden.

In meiner Schule wurden **Reinigungskontrollen** vom Gebäudemanagement durchgeführt

  sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	  sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Effektivität, Genauigkeit und Sorgfalt der Kontrollen

10. Außendienst- und Innendienstmitarbeiter/innen des Gebäudemanagements

10.1 Wie zufrieden sind Sie mit den Außendienstmitarbeiter/innen?

  sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	  sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erreichbarkeit

Bearbeitung/Reaktionszeit

Kundenbetreuung und –beratung

10.2 Wie zufrieden sind Sie mit den Innendienstmitarbeiter/innen?

  sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	  sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erreichbarkeit

Bearbeitung/Reaktionszeit

Kundenbetreuung und –beratung

11. Reinigungsfirma

Wie zufrieden sind Sie **insgesamt** mit den **Leistungen** der Reinigungsfirma?

  sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	  sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie zufrieden sind Sie mit der Objektleitung der Firma?

  sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	  sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erreichbarkeit

Reaktionszeit
Bei der Mängelbeseitigung

Kundenbetreuung

Hier bitten wir ggf. um Ihre Anmerkung zu sonstigen Punkten (z.B. Einhaltung der Reinigungszeiten, Materialbereitstellung, etc)

12. Reinigungspersonal

12.1 Beurteilung der

Einsatzbereitschaft
Zuverlässigkeit

Motivation und Flexibilität

Verständigungsmöglichkeiten

  sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	  sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12.2 Vertretungseinsatz

Mit dem Vertretungseinsatz bei Ausfall einer
Reinigungskraft bin ich

  sehr zufrieden	 zufrieden	 unzufrieden	  sehr unzufrieden
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12.3 Sind die Reinigungskräfte als solche zu erkennen (z.B. durch Arbeitskleidung, Namensschild)?

<input type="checkbox"/> ja
<input type="checkbox"/> nein

12.4 Wird ein Personalwechsel innerhalb der Reinigungskräfte beim Hausmeister oder der Schulleitung angezeigt?

<input type="checkbox"/> ja
<input type="checkbox"/> nein

