

Standardleistungs-
verzeichnis
Facility Services
Version 3.0

Herausgeber

GEFMA Deutscher Verband für Facility Management e. V.

Dottendorfer Straße 86
53129 Bonn

Telefon: +49 228 850276-0
Telefax: +49 228 850276-22
E-Mail: info@gefma.de
Internet: www.gefma.de

RealFM e. V. Association for Real Estate and Facility Managers

Schiffbauerdamm 40 / Büro 5407
10117 Berlin

Telefon: +49 30 2065 3981
Telefax: +49 30 2065 3983
E-Mail: office@realfm.de
Internet: www.realfm.de

Beuth Verlag GmbH

Berlin · Wien · Zürich
Am DIN-Platz
Burggrafenstraße 6
10787 Berlin

Telefon: +49 30 2601-0
Telefax: +49 30 2601-1260
E-Mail: kundenservice@beuth.de
Internet: www.beuth.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung in elektronische Systeme.

Die im Werk enthaltenen Inhalte wurden vom Verfasser und Verlag sorgfältig erarbeitet und geprüft. Eine Gewährleistung für die Richtigkeit des Inhalts wird gleichwohl nicht übernommen. Der Verlag haftet nur für Schäden, die auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens des Verlages zurückzuführen sind. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

Satz: B & B Fachübersetzer-gesellschaft mbH, Berlin

Druck: Medienhaus Plump, Rheinbreitbach

Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier nach DIN EN ISO 9706

Bestellnummern: 24855
90325

Vorwort

Vertrag und Leistungsbeschreibung können als die beiden zentralen und erfolgsentscheidenden Elemente gegenseitiger Leistungsbeziehungen angesehen werden. Diese beiden Dokumente müssen dafür sorgen, dass die Vertragsparteien ein übereinstimmendes Verständnis von Service, Qualität und Wirtschaftlichkeit haben und dass sich so aus der anfänglichen Leistungsbeziehung eine möglichst dauerhafte und für beide Seiten gewinnbringende Geschäftsbeziehung entwickeln kann.

GEFMA e. V. hat in seiner Grundlagen-Richtlinie 100-1 eine Reihe von „Grundsätzen des Facility Managements“ formuliert, die an die QM-Grundsätze der DIN EN ISO 9000 angelehnt sind. Dazu zählen unter anderem die Kunden- und Serviceorientierung, die Marktorientierung und die Partnerschaftlichkeit. Wenn nun die beiden großen deutschen Facility Management-Verbände GEFMA e. V. und RealFM e. V. mit einem verbandsübergreifenden Arbeitskreis Mustervorlagen für diese beiden Dokumente erarbeitet haben, dann natürlich mit dem Bemühen, sich an den genannten Grundsätzen zu orientieren und dementsprechende Arbeitshilfen für die Branche bereitzustellen.

Die Partnerschaftlichkeit wurde besonders bei der Ausarbeitung des Mustervertrages berücksichtigt, bei der die Ausgewogenheit der Interessen eine wichtige Rolle spielte. Die Marktorientierung mit klaren, unmissverständlichen Leistungsvereinbarungen fand Eingang in das Leistungsverzeichnis. Dabei war es den Beteiligten besonders wichtig, die qualitäts- und kostenrelevanten Merkmale der ausgeschriebenen Leistungen möglichst kurz und klar zu formulieren und dagegen überflüssige Ausschmückungen und irreführendes Beiwerk zu vermeiden. Mustervertrag und Standardleistungsverzeichnis wurden im Jahr 2004 erstmalig herausgegeben und kontinuierlich verbessert. Beides wird in der komplett überarbeiteten Version 3.0 neu aufgelegt.

Berlin, Bonn, München, im Juli 2014

Verbandsübergreifender Arbeitskreis:
Standardisierung von Leistungsverzeichnis
und Vertrag Facility Services
(Standardleistungsbuch Facility Services)

– Einleitung

Einleitung

Urheberrechte/Vervielfältigung

Das vorliegende Dokument wurde von den FM-Verbänden GEFMA e. V. und RealFM e. V. erstellt. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung bleiben den vorgenannten Verbänden vorbehalten. Nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch die Verbände GEFMA e. V. und RealFM e. V. sowie unter eindeutiger Nennung der Quelle darf diese Unterlage bzw. dürfen Teile dieser Unterlage und die hierin enthaltenen Angaben verwendet werden. Der Empfänger dieses Dokuments ist zum vertraulichen Umgang mit der Unterlage verpflichtet.

Anwendungsbereich

Das vorliegende Standard-LV für Facility Services ist für Leistungen während der Betriebs- und Nutzungsphase sowie während des Leerstandes von Gebäuden konzipiert. Es ist gleichermaßen zur Beschreibung externer, wie interner Dienstleistungen geeignet, das heißt sowohl anwendbar als Vorlage für Ausschreibungen zwecks Fremdvergabe, als auch für unternehmensinterne Leistungsbeziehungen.

Das Standard-LV ist nicht anzuwenden zur Ausschreibung folgender Leistungen:

- Architekten- und Ingenieurleistungen
- Bauleistungen für Neubau, Umbau, Erweiterung, Modernisierung oder Sanierung, Abbruch
- Beratungsleistungen.

Die Anwendung des Standard-LV soll vorzugsweise gemeinsam mit dem dazugehörigen Mustervertrag erfolgen. Beide Werke wurden zusammen erarbeitet und bestmöglich aufeinander abgestimmt. Sollte das Standard-LV alternativ mit einem anderen Vertrag kombiniert werden, so sind die entsprechenden Schnittstellen sorgfältig zu bearbeiten.

Mitwirkende im Arbeitskreis Mustervertrag und Standard-LV

Das vorliegende Standard-LV und der dazugehörige Mustervertrag wurden von Mitgliedern der Verbände GEFMA e. V. und RealFM e. V. erarbeitet. Mitgewirkt haben:

Auftraggebervertreter:

- Audi AG, Mario Liebig
- Infineon Technologies AG, Luise Ammering
- Deutsche Lufthansa AG, Peter Gadeberg
- MEAG MUNICH ERGO AssetManagement GmbH, Andreas Seibold

Auftragnehmervvertreter:

- Bayern Facility Management GmbH, Markus Silbernagl
- Bilfinger HSG Facility Management GmbH, Cornelius Becker und Andreas Ziegler

- DB Services GmbH, Martin Hildebrandt und Satya-Alexei Sievert
- Gegenbauer Facility Management GmbH, Dirk Otto
- SPIE GmbH, Martin Jungen, Dr. Irmo Lehmann und Bernd Obermaier
- STRABAG Property and Facility Services GmbH, Christian Overbeck
- WISAG Facility Service Holding GmbH & Co. KG, Marko Wirth

Beratungsunternehmen:

- AIS Management GmbH, Frank Dönselmann und Wolfgang Moderegger
- Bendel & Partner Rechtsanwälte, Martin Faller
- IndeConsult, Wolfgang Inderwies
- Rödl & Partner GbR, Klaus Forster und Ulrich Glauche

Struktur und Inhalte des Standardleistungsverzeichnisses

Der vorliegende Stand des Standardleistungsverzeichnisses ist die komplett überarbeitete Version 3.0 und enthält folgende wesentliche Neuerungen:

- Abschnitt Definitionen und Begriffe: Praxistaugliche Abgrenzung von Begrifflichkeiten unter Bezugnahme auf (teils widersprüchliche) Normen und mit konkreten Beispielen zur Anwendung.
- Kapitel 1 Einmalige Leistungen: Ausführliche Beschreibung entsprechender Leistungsbausteine bei der Übernahme von Facility Services für Neubauten als auch für Bestandsgebäude, z. B. Prüfung der Projekt- und Bestandsdokumente, Vorbereitung von Regelbetrieb und Start-up, Übernahme des Betriebs oder bei Neubauten die Teilnahme am Abnahmeprozess oder Durchführung der Abnahme in Vertretung des Auftraggebers
- Kapitel 3 Dokumentation und Berichtswesen: Bezugnahme auf die aktuelle GEFMA-Richtlinie 198 und Unterscheidung von Bestandsdokumentation, Projektdokumentation und Betriebsdokumentation
- Kapitel 5 Inspektion und Wartung: Differenzierung von Inspektionen (einfache und komplexere Sicht- oder Funktionsprüfungen, Wiederkehrende Prüfungen), Abstimmung jeweiliger Qualifizierungen auf durchzuführende Tätigkeiten.
- Kapitel 11 Concierge Services: Neufassung

Umgang mit Platzhaltern und Hinweistexten

Hinweistext: An einigen Stellen finden sich im Standardleistungsverzeichnis Platzhalter oder Beispieltex-te, die bei Anwendung durch entsprechende Angaben zu ersetzen sind. Zahlreiche Hinweistexte sind farblich abgesetzt und dienen der Erläuterung und als Entscheidungshilfe bei Alternativtexten. Im Rahmen der Endbearbeitung durch den Anwender sollen diese Hinweistexte vollständig entfallen. Das Standard-LV bedarf vor der Anwendung also einer sorgfältigen textlichen Anpassung an den Einzelfall. Zu diesem Zweck wird neben der Papierform auch eine editierbare Textdatei bereitgestellt.

Alle gelben Textbausteine sind vor Anwendung dieses Leistungsverzeichnisses zu entfernen.

Rechtlicher Hinweis

Das Standardleistungsverzeichnis ist in seinen Beschreibungen völlig neutral und eignet sich somit für alle Arten von öffentlichen oder beschränkten Ausschreibungen auch nach öffentlichem Vergaberecht. Das Standardleistungsverzeichnis eignet sich ebenso als Spezifikation bei freihändigen Vergaben.

Gewährleistungsausschluss

Trotz aller Sorgfalt bei der Erarbeitung können weder die Verbände noch die Arbeitskreisteilnehmer eine Gewähr für Fehlerfreiheit in jedem einzelnen Punkt übernehmen. Die Anwendung des Standardleistungsverzeichnisses erfolgt insofern in eigener Verantwortung.

Kontaktadresse für den Arbeitskreis

Kontakt und Stellungnahmen an:

Wolfgang Moderegger

AIS Management GmbH

Theresienhöhe 26

80339 München

Tel.: +49 89 628170-0

Fax: +49 89 628170-59

E-Mail: w.moderegger@ais-management.de

Verbandübergreifender Arbeitskreis:
Standardisierung von Leistungsverzeichnis
und Vertrag Facility Services
(Standardleistungsbuch Facility Services)

– Teil 2: Standardleistungsverzeichnis Facility Services

Version **3.0**

Stand: Juli 2014 / GEFMA 520

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1	Einmalige Leistungen 10
1.1	Einmalige Leistungen zur Implementierung 10
1.2	Einmalige Leistungen bei Bestandsgebäuden 11
1.2.1	Prüfung der Projekt- und Bestandsdokumente für den AG – Bestand 11
1.2.2	Vorbereitung Regelbetrieb/Start-up 12
1.2.3	Übernehmen des Betriebs der technischen Anlagen 14
1.3	Einmalige Leistungen bei Neubauten 15
1.3.1	Teilnahme am Abnahmeprozess 15
1.3.2	Alternativ: Durchführung der Abnahme in Vertretung des AG 16
1.3.3	Prüfung der Projekt- und Bestandsdokumente für den AG – Neubau 17
1.3.4	Vorbereitung Regelbetrieb/Start-up 18
1.3.5	Übernehmen des Betriebs der technischen Anlagen 20
1.4	Überleitung nach Vertragsbeendigung 21
2	Objektmanagement 23
2.1	Objektmanagement und Objektleitung 23
2.2	Einsatz, Pflege und Fortschreibung eines CAFM-Systems 27
2.2.1	Stellung der Softwarelizenz durch den AG, Aufbau der Daten, Fortschreibung und Pflege durch den AN 27
2.2.2	Nutzung des AG-seitigen Systems – Fortschreibung und Pflege durch den AN 28
2.2.3	Nutzung des AN-seitigen Systems – Implementierung, Fortschreibung und Pflege durch den AN 28
2.3	Meldezentralen 28
2.3.1	Störmeldungen aus der Gebäudeleittechnik (technische Anlagen) 28
2.3.2	Bedarfsmeldungen/Aufträge (Orderdesk/ServiceLine) 31
2.3.3	Notrufzentrale 31
2.4	Stellung von Betriebsbeauftragten 34
2.4.1	Arbeitssicherheit 35
2.4.2	Beispiel: Brandschutzbeauftragter für Verkaufsflächen 37
2.4.3	Medizinische Betreuung: Betriebsarzt 41
2.5	Fortschreibung und Pflege des Leistungsverzeichnisses 42
3	Dokumentation und Berichtswesen 43
3.1	Pflege und Fortschreibung der Bestandsdokumentation 43
3.2	Pflege und Fortschreibung der Projektdokumentation 44
3.3	Pflege und Fortschreibung der Betriebsdokumentation 45
3.4	Berichtswesen (Reporting) 46

	Seite
4 Betriebsführung/Objektbetrieb	48
4.1 Bedienung von Bau- und Anlagentechnik	48
4.1.1 Aufzugsbefreiung (pauschal)	50
4.1.2 Alternativ: Aufzugsbefreiung je Maßnahme in der Regelbetriebszeit	50
4.1.3 Alternativ: Aufzugsbefreiung je Maßnahme außerhalb der Regelbetriebszeit	50
4.2 Wiederkehrende Prüfungen	50
5 Inspektion und Wartung	52
5.1 300 Bautechnik – Dach und Fach	55
5.2 400 Bauwerk – Technische Anlagen	55
5.3 500 Außenanlagen	56
6 Instandsetzung	57
7 Mangelanspruchsmanagement	59
8 Energiemanagement	65
8.1 Energiecontrolling (laufend)	66
8.1.1 Verbrauchswernerfassung	66
8.1.2 Energiereporting	67
8.2 Energierechnungsprüfung	67
8.3 Makroanalyse	68
8.4 Mikroanalysen	69
8.5 Energiemanagement – Zusatzleistungen	69
8.5.1 Kurzanalyse	69
8.5.2 Energieinspektion	70
8.5.3 Energieeffizienzanalyse	70
8.5.4 Heizungsanlagencheck	70
8.5.5 Energetische Inspektion von Komponenten gebäudetechnischer Anlagen	71
8.5.6 Energetische Inspektion von Klima- und Lüftungsanlagen	71
8.5.7 Nutzerschulungen	71
9 Reinigung	72
9.1 Unterhaltsreinigung	78
9.2 Glas- und Fassadenreinigung	78
9.2.1 Fensterreinigung, innen, mit Rahmen, inkl. Falz	84
9.2.2 Glasreinigung, einseitig, ohne Rahmen	85
9.2.3 Glasreinigung, beidseitig, ohne Rahmen	85
9.2.4 Pfosten-/Riegelfassade, innen, mit Rahmen, inkl. Falz	85
9.2.5 Glasreinigung, einseitig, mit Rahmen	85
9.2.6 Glasreinigung, beidseitig, mit Rahmen	86
9.2.7 Glasreinigung, beidseitig, mit Rahmen und Falz	86

	Seite
9.2.8	Fensterreinigung, außen, mit Rahmen 86
9.2.9	Glasreinigung einseitig, ohne Rahmen, von außen 87
9.2.10	Glasreinigung einseitig, mit Rahmen, von außen 87
9.2.11	Pfosten-/Riegelfassade, außen, mit Rahmen 87
9.2.12	Fassadenglas, außen 88
9.2.13	Fassadenreinigung, Aluminium, pulverbeschichtet, nicht abrasiv 88
9.2.14	Fassadenreinigung, Aluminium, eloxiert, nicht abrasiv 88
9.2.15	Fassadenreinigung, Aluminium, eloxiert, abrasiv, mit Rahmen 89
9.2.16	Fassadenreinigung, Aluminium, pulverbeschichtet, leicht abrasiv 90
9.2.17	Fassadenreinigung, Sichtbeton 91
9.2.18	Fassadenreinigung, Naturstein 91
9.2.19	Fassadenreinigung, Kunststein 91
9.2.20	Fassadenreinigung, Hochdruckreinigung 92
9.2.21	Allseitige Reinigung von Vordächern 92
9.3	Tagespersonal 93
9.4	Schädlingsbekämpfung 95
9.5	Wäschereidienste 95
9.6	Industriereinigung 95
9.6.1	Reinigung und Pflege von Industrieböden 95
9.6.2	Reinigung von Gebäudeinnenflächen 96
9.6.3	Reinigung von Industrieverglasungen 96
9.6.4	Reinigung von Maschinen- und Produktionsanlagen 96
9.6.5	Reinigung von Reinräumen 96
9.6.6	Reinigung in ESD-/EGB-Bereichen 97
9.6.7	Reinigung raumlufttechnischer Anlagen 97
9.6.8	Reinigung von wasser- und thermoölgeführten Kühlanlagen 97
9.6.9	Reinigung von Heiz- und Dampfkesseln 97
9.6.10	Reinigung von Abscheideanlagen 97
9.7	Sonderreinigung, allgemein 98
9.7.1	Grundreinigung textiler Böden 98
9.7.2	Grundreinigung, Bodenfliesen 98
9.7.3	Grundreinigung/Einpflge, Naturstein 99
9.8	Schmutzfangmatten 99
9.8.1	Miete einer Schmutzmatte, Standard 90 × 150 cm 99
9.8.2	Miete einer Schmutzmatte, Standard 115 × 200 cm 99
9.8.3	Miete einer Schmutzmatte, Standard 85 × 300 cm 99
9.8.4	Kauf einer Schmutzmatte, Standard 90 × 150 cm 99
9.8.5	Kauf einer Schmutzmatte, Standard 115 × 200 cm 99
9.8.6	Kauf einer Schmutzmatte, Standard 85 × 300 cm 99
9.8.7	Austausch einer Schmutzmatte, Standard 90 × 150 cm 99
9.8.8	Austausch einer Schmutzmatte, Standard 115 × 20 cm 100
9.8.9	Austausch einer Schmutzmatte, Standard 90 × 150 cm 100

	Seite
10 Außenanlagenpflege	101
10.1 Grünanlagenpflege	101
10.1.1 Mähen, Gebrauchsrasen	102
10.1.2 Wässern, Rasenfläche	102
10.1.3 Wässern, Pflanzung	102
10.1.4 Wässern, Großgehölz	102
10.1.5 Wässern, Klimmer	102
10.1.6 Wässern, Hecke	103
10.1.7 Lockern, Pflanzfläche	103
10.1.8 Durchputzen, Pflanzung	103
10.1.9 Anbinden, Kletterpflanzen	103
10.1.10 Hecke schneiden, Hainbuche	103
10.1.11 Hecke schneiden, Einfassungs-Buchsbaum	104
10.1.12 Hecke schneiden, mittelhohe Hecken	104
10.1.13 Formhecke schneiden, Eibe	104
10.1.14 Rückschnitt an Stauden	104
10.1.15 Hecke schneiden, Lavendel	104
10.1.16 Mulchschicht nachbessern, Holzhäcksel	105
10.1.17 Mulchschicht nachbessern, Rindenmulch	105
10.1.18 Düngung	105
10.1.19 Befestigte Flächen	105
10.1.20 Bäume beschneiden	105
10.1.21 Bäume beschneiden, Formschnitt	105
10.2 Reinigungsdienste in Außenanlagen	106
10.2.1 Terrassen	106
10.2.2 Straßen, Wege, Plätze und sonstige befestigte Wege	106
10.2.3 Bodenabläufe und Gullys mit den dazugehörigen Schmutzkörben	107
10.2.4 Grünanlagen	108
10.3 Winterdienste	108
10.3.1 Bereich Handräumung	110
10.3.2 Bereich Kleingeräte	110
10.3.3 Bereich Großgeräte	111
10.3.4 Bereitstellung, Maschinen und Geräte	111
11 Concierge-Services	112
11.1 Hausdienst	112
11.2 Concierge-Services vor Ort	115
11.3 Weitere Services („Remote-Services“)	116

	Seite
12	Sicherheits- und Empfangsdienste 118
12.1	Gebäude-/Werkschutz 118
12.1.1	Einsatzleiter 118
12.1.2	Pfortentätigkeit 118
12.1.3	Wächterkontrollsystem 119
12.2	Revier-/Streifendienst 119
12.2.2	Innenkontrollen 120
12.3	Empfangsdienste 120
12.4	Alarmverfolgung, Alarmeinsatzdienst 121
12.5	Notrufzentrale 122
12.6	Schließverwaltung 122
13	Entsorgung 124
13.1	Verpackungen – Altpapier und Kartonagen 124
13.1.1	Behältermiete 124
13.1.2	Logistikkosten 124
13.1.3	Verwertung/Beseitigung 124
13.2	Verpackungen – Altholz A I 125
13.2.1	Behältermiete 125
13.2.2	Logistikkosten 125
13.2.3	Verwertung/Beseitigung 125
13.3	Gemischte Metalle – Mischschrott 125
13.3.1	Behältermiete 126
13.3.2	Logistikkosten 126
13.3.3	Verwertung/Beseitigung 126
13.4	Sonstige Bau- und Abbruchabfälle 126
13.4.1	Behältermiete 126
13.4.2	Logistikkosten 126
13.4.3	Verwertung/Beseitigung – PAK 0–50 126
13.4.4	Verwertung/Beseitigung – PAK 50–100 126
13.4.5	Verwertung/Beseitigung – KW bis 1.000 127
13.4.6	Verwertung/Beseitigung – KW 1.000–2.500 127
13.5	Andere Siedlungsabfälle – Restmüll 127
13.5.1	Behältermiete 127
13.5.2	Logistikkosten 127
13.5.3	Verwertung/Beseitigung 127
13.6	Andere Siedlungsabfälle – Sperrmüll 127
13.6.1	Behältermiete 128
13.6.2	Logistikkosten 128
13.6.3	Verwertung/Beseitigung 128
13.7	Alternativ – Pauschalen für Verwertung/Miete 128

	Seite
13.7.1	Andere Siedlungsabfälle – Restmüll, Siedlungsabfälle 128
13.7.2	Getrennt gesammelte Fraktionen (außer 1501) – Speisereste 128
13.7.3	Verpackungen – Altpapier und Kartonagen 129
13.7.4	Andere Siedlungsabfälle – Sperrmüll 129
14	Postdienste/Warenannahme/Gebäudelogistik 130
14.1	Postdienste 130
14.2	Warenannahme 134
15	Konferenzräume und Veranstaltungsservice 137
15.1	Bewirtung und Betreuung der Konferenzräume 139
15.1.1	Konferenzraumbetreuung, Service 139
15.1.2	Morgens/Frühstück 139
15.1.3	Mittags/Mittagessen 140
15.1.4	Nachmittags/Kaffee 140
15.1.5	Kaltgetränke 140
15.1.6	Warmgetränke 141
15.1.7	Gemeinkosten pro Bestellung 141
15.1.8	Internationales Catering 141
15.2	Technische Konferenzdienste 141
15.2.1	Technische Konferenzraumbetreuung 141
15.2.2	Konferenzraumverwaltung 142
15.3	Veranstaltungsservice 142
16	Catering 144
16.1	Catering 144
16.1.1	Zuschuss bei Auslastung z. B. 350 < Essen 155
16.1.2	Zuschuss bei Auslastung z. B. 350–500 Essen 155
16.1.3	Zuschuss bei Auslastung z. B. > 500 Essen 155
16.1.4	Cafeteria (Frühstück/Zwischenverpflegung) 155
16.1.5	Gästecasino 156
16.1.6	Automaten und Kaffeestation 156
16.1.7	Teeküchen in Pausenzonen 157
16.2	Reinigung, Küche 158
16.2.1	Reinigung, Kühl- und Tiefkühlräume, inkl. Enteisung 158
16.2.2	Reinigung, Transportbehälter und Tablettwagen 158
16.2.3	Reinigung, Küchendecke 158
16.2.4	Lager, Fliesen aus Feinsteinzeug 158
16.2.5	Spülküche/Topfspüle, Fliesen aus Feinsteinzeug 159
16.2.6	Produktion, Fliesen aus Feinsteinzeug 159
16.2.7	Anrichte, Fliesen aus Feinsteinzeug 159

	Seite
16.2.8	Anlieferbereich/Flur, Fliesen aus Feinsteinzeug 159
16.2.9	Vor-, Kühl-, Tiefkühlraum, Fliesen aus Feinsteinzeug 159
16.3.	Spülküche 160
17	Fahrdienste 163
17.1	Fahrer 163
17.2	Fahrzeugpflege 163
17.3	Fuhrparkverwaltung 163
17.4	Werkbus 164
17.4.1	Personentransfer bis 20 km 164
17.4.2	Personentransfer von 20 bis 50 km 164
17.4.3	Personentransfer von 50 bis 100 km 164
17.4.4	Werkbusse, Einsatz auf dem Werksgelände 164
18	Kaufmännische Verwaltung und Controlling 165
18.1	Objektverwaltung 165
18.1.1	Kaufmännische Steuerungsaufgaben 165
18.1.2	Wirtschaftsplan aufstellen – 1 Jahr 166
18.1.3	Wirtschaftsplan aufstellen – 5 Jahre 167
18.1.4	Wirtschaftsplan aufstellen – 10 Jahre 168
18.1.5	Wirtschaftsplan fortschreiben – Budget für 1 Jahr 168
18.1.6	Wirtschaftsplan fortschreiben – Budget für 5 Jahre 169
18.1.7	Wirtschaftsplan fortschreiben – Budget für 10 Jahre 170
18.1.8	Vertretung des Eigentümers (Fall A) 171
18.1.9	Vertretung des Mieters (Fall B) 172
18.1.10	Unterstützung bei Ankauf 172
18.1.11	Unterstützung bei Verkauf 173
18.2	Objektbuchhaltung 174
18.2.1	Einrichten der Objektbuchhaltung (einmalig) 174
18.2.2	Mietenbuchhaltung 175
18.2.3	Zahlungsverkehr 175
18.2.4	Dokumentation, Belegablage und Aufbewahrung 176
18.2.5	Jahresabschluss 176
18.3	Nebenkosten 176
18.3.1	Definition der Grundlagen zur Nebenkostenabrechnung 177
18.3.2	Nebenkostenabrechnung 177
18.3.3	Nebenkostenabrechnung, sonstige Leistungen 178
18.4	Mietverwaltung 178
18.4.1	Mietvertragspflege 179
18.4.2	Laufende Mieterbetreuung inkl. Verwaltung 180
18.4.3	Beendigung des Mietverhältnisses 181

	Seite
18.4.4	Anschlussvermietung 181
18.5	Vertragsmanagement 182
18.6	Sonstige Leistungen, Immobilienverwaltung 183
18.6.1	Management von Sonderimmobilien 183
18.6.2	Management von Fremdimmobilien 184
18.6.3	Objektbezogene Sonderleistungen 185
19	Flächenmanagement 186
19.1	Operatives Flächenmanagement 186
19.1.1	Unterstützung bei der Definition von Standards 186
19.1.2	Sonderleistungen 188
19.2	Umzugsmanagement 188
19.2.1	Planung, Organisation, Umsetzung 188
19.2.2	Umzugsdienste 189
19.2.3	Anpassungen und Umbauten 191
20	Leerstandsmanagement 193
20.1	Stillsetzung 193
20.2	Leerstandsverwaltung 194
20.3	Wiederinbetriebnahme 195
21	Stundensätze, Einheitspreise, Ersatzteile, Handlingscharge 197
21.1	Stundensätze und Einheitspreise 197
21.1.1	Objektmanagement 197
21.1.2	Gebäudetechnik 197
21.1.3	Reinigung 197
21.1.4	Sicherheits- und Empfangsdienste 197
21.1.5	Außenanlagenpflege 198
21.1.6	Konferenzräume und Veranstaltungsservice 198
21.1.7	Catering 198
21.1.8	Zugangshilfen 198
21.1.9	Anfahrtpauschale 198
21.2	Ersatzteilvergütung 199
21.3	Handlingscharge 199
22	Anlagen 200
	Muster Nachunternehmerliste 200
	Muster Nachunternehmererklärung 201
	Muster Bietererklärung 202
	Eigenerklärung zur Eignung 203
	Stundensatzkalkulation Lohn Reinigungsgewerbe (Vollzeitkräfte) 206