



**Definitionen
für die
OSCAR-Büronebenkostenanalyse
OSCAR Büro-Vollkostenanalyse**

Daten 2017

Abgabetermin 03.08.2018

Vorbemerkungen:

Im Rahmen der Vermögensanlage institutioneller Anleger kommt Immobilien eine besondere Rolle zu. Nachdem deren Performance in den letzten Jahren aber weniger vom Wertzuwachs als vielmehr vom wirtschaftlichen Umgang geprägt war, werden jetzt Strukturen und Analyseinstrumente für ein effektives Bestandscontrolling gesucht.

In Corporates haben Immobilien bisher wenig Beachtung gefunden, obwohl sie den Unternehmenserfolg zum Teil maßgeblich beeinflussen. Seit einigen Jahren werden jedoch auch die betriebsnotwendigen Immobilien neben Mitarbeitern, Kapital und Technologie als strategische Ressource für die Erhaltung und Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit in immer enger und schwieriger werdenden Märkten anerkannt.

Der aus der zunehmenden Shareholder-Value-Orientierung vieler Unternehmen entstehende „Leidensdruck“ ist oftmals Auslöser für die Professionalisierung des Asset-/ Corporate Real Estate und Property-/Facility Managements sowie den Aufbau eines effektiven Immobilien- und Dienstleistungscontrollings. Ein Controlling aber, das sich nur auf das Einhalten vereinbarter Ziele durch einen Soll- Ist-Vergleich reduziert, hat zukünftig keine Chancen mehr. Gefragt ist vielmehr eine zusätzliche Orientierung an aktuellen, aussagefähigen Benchmarks.

Hier bietet der OSCAR (Office Service Charge Analysis Report) mit seiner strukturierten Erfassung und Bewertung von Betriebs- und Mietnebenkosten seit mehr als 15 Jahren eine wichtige Orientierungshilfe.

Die aktuelle OSCAR-Büronebenkostenanalyse:

Nachfolgend finden Sie die Erläuterungen zu den Erfassungsunterlagen für die OSCAR-Büroneben- und Vollkostenanalyse. Bei Rückfragen stehen Ihnen die folgenden Ansprechpartner gern zur Verfügung:

Bauakademie:

Herr Günter Neumann
Telefon: +49 381 666 97 61
E-Mail: guenter.neumann@bauakademie.de

Herr Robert Horneburg
Telefon: +49 30 54 99 75 15
E-Mail: robert.horneburg@bauakademie.de

Definitionen:

Um sicher zu stellen, dass die generierten Kennzahlen im Markt eine hohe Akzeptanz erreichen, möchten wir Sie bitten, sich an nachfolgenden Definitionen zu orientieren.

Angaben zum Gebäude:

Baujahr / Sanierungsjahr:

Baujahr: Jahr der Fertigstellung

Sanierungsjahr: Jahr der Grundsanie rung (Herstellung des ursprünglichen Zustandes durch Instandsetzung bzw. Ersatz nicht mehr voll funktionsfähiger Bauteile). Mit der Grundsanie rung ist i.d.R. ein stärkerer Eingriff in die Bausubstanz und eine Verbesserung der Nutzung verbunden.

Flächen:

Bewertungsgrundlage: Netto-Raumfläche (NRF) nach DIN 277-1(2016) (Sollte Ihnen nur die BGF oder die gif-Fläche bekannt sein, vermerken Sie es bitte in den Erfassungsunterlagen). Die Netto-Raumfläche (NRF) ist die alte Netto-Grundfläche (NGF) nach DIN 277-1 (2008).

BGF: Die BGF definiert die Bruttogrundfläche entsprechend der DIN 277 und damit die Summe der Grundflächen aller Grundrissebenen eines Bauwerkes.

NRF: Die NRF definiert die Netto-Raumfläche und damit die Summe der Grundflächen aller Grundrissebenen eines Bauwerkes abzüglich der Summe der Grundflächen aller aufgehenden Bauteile (Konstruktionsfläche).

gif MF-G (Mietflächen für gewerblichen Raum): Die Flächenarten der MF-G gliedern sich ausgehend von der Bruttogrundfläche nach DIN 277 in:

- MF-0 (Keine Mietfläche) und
- MF-G (Mietfläche nach gif),

Dabei wird bei Multi Tenant - Gebäuden unterschieden nach MF-G1 (exklusive Nutzung) und MF-G2 (gemeinschaftliche Nutzung). Bei Single Tenant – Gebäuden wird eine fiktive Multi Tenant – Nutzung angenommen.

Gebäudequalitäten und Ausstattungen:

Die Beschreibung der Gebäude- und Ausstattungsqualität dient zur Clusterung und damit zum besseren Vergleich mit anderen Objekten. Wählen Sie zwischen - einfacher - mittlerer - hochwertiger Qualität. Die folgenden Definitionen sollen dabei als Anhaltspunkt gelten.

Gebäude- und Ausstattungsqualität:

Element	Einfach	Mittel	Hochwertig
Baukörper, Raumkonzept	Einfacher Baukörper, starres Raumkonzept	einfacher oder gegliederter Baukörper; flexibles Raumkonzept	gegliederter Baukörper, flexibles Raumkonzept
Wärmeversorgung	Statische Heizung, Naturbelüftung	Statische Heizung, Sonderbereiche teilweise klimatisiert	Innovative Wärmeversorgung, Teil- und Vollklimatisierung
Sonst. Ausstattung	DV-Netzwerk, Zugangskontrolle, Rauchmelder	wie vor, zusätzlich Aufzüge, Notstromversorgung	wie vor, zusätzlich GLT, Videoüberwachung
Fassade	Lochfassade, Fensterbänder, einfache Materialien (z.B. Putz)	Fensterbänder, vorgehängte Fassade, mittlere Materialien	Vorgehängte Fassaden, hochwertige Materialien (z.B. Glas)
Boden, Elektroversorgung	Massivboden, Einzelsteckdosen oder Brüstungskanäle	Massivboden, Brüstungs- oder Bodenkanäle	Doppelboden, Hohlraumboden, Kanäle/Bodentanks
Decke, Beleuchtung	Massivdecke, abgehängte Decke mit Deckenleuchten	Abgehängte Decken mit hochwertigen Deckenleuchten	Abgehängte Decken mit direkt-indirekt strahlenden Leuchten

Gebäudezustand:

Gebäudezustand	Kriterien
neubaumäßiger Zustand	Das Gebäude wurde innerhalb der letzten 5 Jahre neu erstellt oder in dieser Zeit umfassend saniert (Grundsanierung). Es befindet sich in der Regel noch innerhalb der Gewährleistung.
mängelfreier Zustand	Das Gebäude zwischen 5 - 10 Jahre alt. In dieser Zeit wurde es nach gesetzlichen Vorschriften und Herstellerangaben vorbeugend instandgehalten.
normaler Zustand mit leichten Mängeln	Das Gebäude zwischen 5 - 10 Jahre alt. In dieser Zeit wurde es nach gesetzlichen Vorschriften zustandsbezogen instandgehalten.
überdurchschnittliche Instandhaltung	Das Gebäude ist älter als 10 Jahre. In den letzten Jahren wurden die strategischen Einrichtungen zyklisch instandgehalten. Sonst erfolgte nur eine Störungsbehebung.
mangelhafter Zustand	Das Gebäude ist älter als 10 Jahre. In den letzten Jahren erfolgte nur eine Störungsbehebung. Gesetzliche Vorschriften werden nicht immer eingehalten.

* Der Zustand der technischen Anlagen bezieht sich auf die Ersterrichtung. Nach Sanierungsmaßnahmen gilt das wirtschaftliche Alter.

Klimatisierung:

Bitte tragen Sie hier ein, ob Ihr Gebäude voll(V)-, teil(T) oder nicht(N) klimatisiert ist.

Vollklimatisiert: alle vier thermodynamischen Lüftungsfunktionen (=heizen, kühlen, befeuchten, entfeuchten) sind enthalten

Teilklimatisiert: enthält nur zwei oder drei der vier thermodynamischen Lüftungsfunktionen (=heizen, kühlen, befeuchten, entfeuchten).

Nicht klimatisiert Statische Heizung

Leerstand:

Bitte vermerken Sie den durchschnittlichen Leerstand des Jahres in m² NRF. Sollte Ihnen der Leerstand auf einer anderen Berechnungsgrundlage als der NRF vorliegen (z.B. Mietfläche), bitten wir Sie um entsprechende Kennzeichnung im Erfassungsbogen.

Mietvertragsart:

Die im Mietvertrag definierten Mietnebenkosten beeinflussen deren Umfang und Höhe in einem entscheidenden Maße. Bitte unterscheiden Sie deshalb folgende Regelungen:

Net-Vertrag: Beim Net-Vertrag erfolgt die Definition der Mietnebenkosten analog der Betriebskostenverordnung. Anders als im Wohnraummietrecht herrscht im Gewerberaummietrecht Vertragsfreiheit, so dass auch weitere Positionen, wie z. B. Verwaltungskosten und Instandsetzungsmaßnahmen umgelegt werden können, wenn diese ausdrücklich im Mietvertrag vereinbart sind.

Sondervertrag: Alle anderen Mietvertragskonstellationen wie Double-, Triple Net Vertrag oder pauschale / gedeckelte Mietnebenkostenregelungen.

Mietertrag:

Die für das Geschäftsjahr verbuchte Jahresnettokaltmiete (IST-Miete ohne Mietnebenkosten und ohne MwSt.).

Nachhaltigkeit:

Immer mehr Bürogebäude wurden in den letzten Jahren unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten gebaut und zertifiziert. Bitte vermerken Sie in den Erfassungsunterlagen sowohl das Zertifikat als auch die Ausprägung (z.B. DGNB Gold).

Energieausweis:

Erhoben wird nur die Endenergie (Wärme + Strom), auf welcher Basis der Ausweis ausgestellt worden ist (z.B. EnEV 2009) und ob es sich um ein Verbrauchs- oder Bedarfsausweis handelt.

Nutzungsart:

Betrachtet werden ausschließlich Bürogebäude mit einem Büronutzungsanteil (NF 2) von mehr als 80 % an der Nutzfläche (NF 1 – 6 ohne sonstige Nutzflächen NF 7).

Untersuchtes Jahr:

Erhoben werden die Kosten für das Jahr 2016 als Jahreswert. Bei einem vom Kalenderjahr abweichenden Geschäftsjahr erfassen Sie bitte immer 12 Monate. Die Währung ist € ohne MwSt.

Betriebszeit:

Bitte vermerken Sie die „Regelnutzungsdauer“ des Gebäudes (Erster kommt – letzter geht), da diese einen signifikanten Einfluss auf die Betriebskosten hat.

Mietnebenkosten im Geschäftsjahr 2017 ohne MwSt.

Bitte tragen Sie hier alle Kosten ein, die dem Grund nach umlegbar - unabhängig von mietvertraglichen Sondervereinbarungen - sind. Die Gesamtkosten setzen sich dabei in der Regel aus externen Rechnungen sowie internen Leistungen (Personalkosten und Sachkosten) zusammen. Unternehmen, die intern Vermieter-, Mietermodelle eingeführt haben, orientieren sich bitte an der nachfolgenden Mietnebenkostengliederung.

öffentliche Abgaben:	Hierzu zählen alle gebäudebezogenen Steuern und Abgaben wie z.B. Grundsteuer und die kommunale Straßenreinigung, Kosten für die städtische Müllabfuhr und die Schornsteinfegerkosten.
Versicherungen:	Hierzu zählen alle gebäudebezogenen Versicherungen wie Gebäudebrand-, Elementarschaden- und Haftpflichtversicherungen (nicht aber Betriebsausfall- oder Elektronikversicherung).
Bedienen/Wartung/Inspektion	(nach DIN 32541+31051) Bedienen: Einschalten, Regeln und Ausschalten von technischen Anlagen; Wartung: Maßnahmen zur Bewahrung des Sollzustandes; Inspektion: Maßnahmen zur Feststellung und Beurteilung des Istzustandes von Gebäuden und technischen Einrichtungen einer Teilleistung nach DIN 276. Incl. Kleinreparaturen, Verschleißteilen, Gebühren und Hilfsstoffen.
Bedienen und Inspektion:	Gewerke übergreifendes Einschalten, Regeln, Ausschalten und inspizieren von technischen Anlagen.
Wartung Wärme/Kälte:	Bezieht sich auf sämtliche Wärmeerzeugungsanlagen, Wärmeverteilung, Heizsysteme, Schornsteine. Sowie Lüftungsanlagen, Klima-/ Teilklimaanlagen, Prozessluftanlagen, Kälteanlagen.
Wartung/Aufzüge:	bezieht sich auf sämtliche Aufzüge, auch Befahranlagen des Gebäudes.
Prüfungen (SV/SK):	Bezieht sich auf sämtliche Sachverständigen- und Sachkundigen- Prüfungen.
Instandsetzung technischer Anlagen:	Instandsetzungsmaßnahmen zur Wiederherstellung des Sollzustandes von technischen Einrichtungen.
Strom:	Hierzu gehört der <u>Allgemeinstrom</u> für die Aufrechterhaltung und Sicherheit des Betriebes z.B. für Innen- und Außenbeleuchtung, Aufzüge, Überwachung. Hierzu gehören neben den Kosten für den Betriebsstrom die Kosten für die Gebrauchsüberlassung von Geräten zur Verbrauchserfassung, Berechnung und Aufteilung. Bitte trennen Sie zwischen Allgemestrom und Klimastrom.
Heizung/Klima/Warmwasser:	Kosten für Heizenergie/Klima, bezogen auf das <u>gesamte Gebäude</u> . Hierzu gehören neben den Kosten für die verbrauchten Stoffe auch die Kosten für die Gebrauchsüberlassung von Geräten zur Verbrauchserfassung, die Berechnung und Aufteilung. Klimastrom tragen Sie bitte unter den Stromkosten ein.
Wasser/Kanal:	Kosten für Wasser/Kanal, bezogen auf das <u>gesamte Gebäude</u> . Hierzu gehören neben dem Verbrauch die Grundgebühren, die Kosten für Gebrauchsüberlassung von Zählern, die Kosten des Betriebs von Aufbereitungsanlagen sowie für Berechnung und Aufteilung.
Reinigung:	Personal- und Sachkosten, bezogen auf den <u>Allgemeinbereich</u> , wie Eingangshalle, Treppenhaus und den Außenbereich.
Unterhaltsreinigung	Kosten für die Unterhaltsreinigung der <u>Allgemeinflächen</u> .
Glas-/ Fassadenreinigung	Kosten für die Glas- und Fassadenreinigung incl. Konservierungsmaßnahmen.

Außenpflege/ Winterdienst	Kosten für die Reinigung und Pflege von Außenanlagen, Höfen und Parkplätzen. Kosten der Pflege gärtnerisch angelegter Flächen einschließlich der Erneuerung von Pflanzen und Gehölzen. Ungezieferbekämpfung, Winterdienst.
Sicherheit:	Die Sicherheit umfasst: Empfang/Pförtner und Bewachung/Werkschutz. Kosten für die Sicherheitstechnik werden unter Wartung/Inspektion oder Instandsetzung verbucht.
Verwaltung:	Bezug auf das <u>gesamte Gebäude</u> , beinhaltet das kaufmännische Gebäudemanagement / Property Management.
Objektmanagement:	Der Objektmanager übernimmt objektbezogene Teilleistungen des KFM / Property Managements. Er steht sowohl dem Eigentümer als auch den Nutzern als kompetenter Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung. Dabei stehen die Erhöhung der Kapitalrentabilität für den Eigentümer und die Erhöhung des Nutzwertes für die Nutzer im Fokus des Objektmanagements.
Hausmeister:	Leistungen des Hausmeisters, der nur die Allgemeinflächen betreut, sowie als Mieterkontakt zur Verfügung steht. Für die Mieter werden <u>keine</u> Arbeiten, wie z.B. Möbelrücken oder Leuchtmittelwechsel ausgeführt.
Sonstige Mietnebenkosten:	Hier fallen sämtliche Kosten an, die in keine der vorgenannten Positionen passen. Allerdings handelt es sich hierbei auch nur um Kosten, die für den <u>Allgemeinbereich</u> und die <u>Allgemeinunterhaltung</u> des Gebäudes zu verstehen sind und im Rahmen der Nebenkostenabrechnung umgelegt werden.

Nicht umlegbare Betriebskosten im Geschäftsjahr 2017 ohne MwSt.

Bitte tragen Sie hier nur den Jahresgesamtwert aller Kosten ein, die als nicht umlegbare Betriebskosten beim Investor verbleiben (z.B. Bauunterhalt).

Der Teil der laufenden Betriebskosten, der aufgrund von Leerstand vom Eigentümer zu tragen ist, ist Bestandteil der obigen Nebenkosten „Mieter Leerstand“ und darf daher hier **nicht** noch einmal berücksichtigt werden.

Nicht umlegbare laufende Betriebskosten	Sämtliche, dem Grunde nach regelmäßig anfallende, nicht umlegbare Betriebskosten über alle Kostenkategorien hinweg (z.B. Bauunterhalt).
Nicht umlegbare Betriebskosten Sondermaßnahmen	Sämtliche, dem Grunde nach unregelmäßig anfallende, nicht umlegbare Betriebskosten über alle Kostenkategorien hinweg (z.B. Flächenumbau, Modernisierung, Sanierung).

Betriebs(Voll)kosten im Geschäftsjahr 2017 ohne MwSt.

Unternehmen, die sich als Selbstnutzer definieren und intern keine Vermieter-, Mietermodelle eingeführt haben, orientieren sich bitte an der nachfolgenden Vollkostengliederung.

Die Gesamtkosten setzen sich dabei aus externen Rechnungen sowie internen Leistungen (Personalkosten und Sachkosten) zusammen.

Zinsen	Bei im Eigentum befindlichen Immobilien geben Sie bitte die <u>Zinsen ohne Tilgung</u> für die gesamten Anschaffungs- bzw. Erstellungskosten an. Bei Eigenmitteln ist eine Verzinsung von 6% anzusetzen.
Leasingraten	Jahresraten für ein reines Finanzleasing.
Abschreibungen	Abschreibungen im Geschäftsjahr auf das Gebäude und die gebäudebezogene Betriebsausstattung (ohne Inventare). AfA-Grundlagen finden Sie unter Servicelevel (SL, Seite 9).
Steuern/Abgaben	Hierzu zählen alle <u>gebäudebezogenen Steuern und Abgaben</u> wie z.B. Grundsteuer, kommunale Straßenreinigung, Schornsteinfeger und die Gebühren für die städtische Müllabfuhr.
Versicherungen	Hierzu zählen alle <u>gebäudebezogenen Versicherungen</u> wie Gebäudebrand-, Haftpflicht-, Elementarschäden-, TGA-, Schwachstromversicherungen (aber nicht EDV; Telefon usw.).
Betriebskosten	Betriebskosten sind die im Zusammenhang mit Gebäuden und den dazu gehörenden Anlagen unmittelbar entstehenden Kosten vom Beginn bis zur Beendigung der Nutzung. Nicht dazu gehören die Kosten für die Herstellung, den Umbau und die Beseitigung von Gebäuden und Anlagen. Bitte berücksichtigen Sie dabei neben den externen Kosten die internen Personalkosten sowie die Sachkosten (laufende Aufwendungen).
Verwaltung	Zur Verwaltung gehören alle übergeordneten kaufmännischen Tätigkeiten, die für die Aufrechterhaltung des Gebäudebetriebs notwendig sind. Dazu gehören alle wirtschaftlich kaufmännischen Leistungen mit dem Ziel der langfristigen Erhaltung oder Steigerung der Kapitalrentabilität (Ausschöpfen von Ertragsreserven, Minderung von Ausfallrisiken, Maßnahmen zur Kostensenkung) und juristische Leistungen. Zu den Kosten gehören neben den externen Kosten die zuordbaren internen Personal- und Sachkosten
Reinigung	Unter Reinigung wurden folgende Leistungen zusammengefasst: Unterhaltsreinigung incl. Sonderreinigungen (aber keine Baureinigung = Bauunterhalt!), Glas- und Vorhangreinigung, Fassadenreinigung, Pflege der Außenanlagen, Winterdienst. Zu den Kosten gehören neben den externen Kosten die zuordbaren internen Personal- und Sachkosten
Unterhaltsreinigung	Kosten für die Unterhaltsreinigung incl. Sonderreinigungen (z.B. nach Veranstaltungen) aber ohne Baureinigungen.
Glasreinigung	Kosten für die Glasreinigung innen/außen.
Fassadenreinigung	Kosten für die Fassadenreinigung incl. Konservierungsmaßnahmen.
Außenpflege/ Winterdienst	Kosten für die Reinigung und Pflege von Außenanlagen, Höfen und Parkplätzen. Kosten der Pflege gärtnerisch angelegter Flächen einschließlich der Erneuerung von Pflanzen und Gehölzen. Ungezieferbekämpfung, Winterdienst.
Hausmeister	Externe und interne Kosten für technisch/infrastrukturelles Fachpersonal wie Hausmeister oder Betriebsingenieure, die allgemeine Aufgaben bei der techn. Objektbetreuung und bei Kleinreparaturen wahrnehmen.
Bedienen/Wartung/Inspektion	(nach DIN 32541+31051) Bedienen: Einschalten, Regeln und Ausschalten von technischen Anlagen; Wartung: Maßnahmen zur Bewahrung des Sollzustandes; Inspektion: Maßnahmen zur Feststellung und Beurteilung des Istzustandes von

	Gebäuden und technischen Einrichtungen einer Teilleistung nach DIN 276. Incl. Kleinreparaturen, Verschleißteilen, Gebühren und Hilfsstoffen.
Bedienen und Inspektion:	Gewerke übergreifendes Einschalten, Regeln, Ausschalten und inspizieren von technischen Anlagen.
Wartung Wärme/Kälte:	Bezieht sich auf sämtliche Wärmeerzeugungsanlagen, Wärmeverteilung, Heizsysteme, Schornsteine. Sowie Lüftungsanlagen, Klima-/Teilklimaanlagen, Prozessluftanlagen, Kälteanlagen.
Wartung/Aufzüge:	bezieht sich auf sämtliche Aufzüge, auch Befahranlagen des Gebäudes.
Prüfungen (SV/SK):	Bezieht sich auf sämtliche Sachverständigen- und Sachkundigen- Prüfungen.
Instandsetzung techn. Anlagen	Instandsetzungsmaßnahmen zur Wiederherstellung des Sollzustandes von technischen Einrichtungen.
Instandsetzung baulicher Anlagen	Renovieren und Instandsetzen von Gebäuden (Dach u. Fach). Zu den Kosten gehören neben den externen Kosten die zuordbaren internen Personal- (z.B. Planungskosten, int. Bauabteilung) und Sachkosten. Bitte berücksichtigen Sie dabei nur den laufenden Aufwand, nicht aber wertsteigernde Maßnahmen = Investitionen, deren Anschaffung über mehrere Jahre verteilt werden.
Sicherheit	Die Sicherheit umfasst: Empfang/Pförtner und Bewachung/Werkschutz. Kosten für die Sicherheitstechnik werden unter Wartung/Inspektion oder Instandsetzung verbucht.
Entsorgung	Kosten nur für die private Entsorgung. Zu den Kosten gehören neben den externen Kosten die zuordbaren internen Personal- und Sachkosten.
Wasser/Abwasser	Hierzu gehören neben dem Verbrauch die Grundgebühren, die Kosten für Gebrauchsüberlassung von Zählern, die Kosten des Betriebs von Aufbereitungsanlagen sowie für Berechnung und Aufteilung.
Heizung/Klima/Warmwasser	Kosten für Heizenergie/Klima, bezogen auf das <u>gesamte Gebäude</u> . Hierzu gehören neben den Kosten für die verbrauchten Stoffe auch die Kosten für die Gebrauchsüberlassung von Geräten zur Verbrauchserfassung, die Berechnung und Aufteilung. Klimastrom tragen Sie bitte unter den Stromkosten ein.
Strom	Kosten für Strom für die Aufrechterhaltung und Sicherheit des Betriebes, z.B. für Innen- und Außenbeleuchtung, Aufzüge, Überwachung, EDV, Küche sowie der Strom für Kälte/Klima. Hierzu gehören neben den Kosten für die verbrauchten Stoffe die Kosten für die Gebrauchsüberlassung von Geräten zur Verbrauchserfassung, Berechnung und Aufteilung. Bitte trennen Sie zwischen Betriebsstrom (ohne Produktion) und Klimastrom.

Leistungsqualität / Servicelevel:

Da die erhobenen Betriebskostenarten sehr stark von der Qualität der Leistungserbringung abhängen, möchten wir Sie bitten, diese in den Erfassungsunterlagen (Spalten SL) gemäß nachfolgender Klassifizierung zu markieren (Nicht vorhanden = 0; Exklusiv = 4).

Darüber hinaus ist es wichtig zu wissen, ob sich die Leistung gegenüber dem Vorjahr z.B. durch Sanierungsmaßnahmen, Dienstleiterwechsel, Änderung Servicelevel verändert hat (Veränderung gegenüber dem Vorjahr = X). Bitte markieren Sie dieses bitte in den Erfassungsunterlagen (Spalte VJ).

Bei der Gebäude-AfA vermerken Sie bitte in der Spalte SL, ob Sie Ihre selbstgenutzten Gebäude nach HGB = 1 oder nach IFRS = 2 abschreiben.

Begriff	Erläuterungen zur Servicequalität
Vorbemerkungen	Servicelevel beschreiben die Qualität einer Leistung (Leistungsumfang, Intervall). Sie dienen zur Bewertung der daraus entstehenden Kosten und Ressourcenverbräuche. Zur besseren Vergleichbarkeit wurden die Servicelevel in Gruppen zusammengefasst.
Verwaltung	
Nicht vorhanden	Die Leistung wurde im Bewertungsjahr nicht erbracht.
Einfach	Die Verwaltung orientiert sich an den Erfordernissen des Unternehmens zur Bedarfsdeckung (Betriebsmittel). Die Kosten werden weitgehend umgelegt.
Mittel	Die Immobilien werden aktiv gemanagt. Das Management übernimmt die Steuerungsfunktion. Die Kosten werden überwiegend verursachergerecht zugeordnet.
Hoch	Die Immobilien werden nicht nur als Betriebsmittel, sondern zusätzlich als Asset betrachtet und entsprechen finanzwirtschaftlich gesteuert. Die Entscheidung über Bereitstellungsvarianten / Desinvestition werden aber außerhalb des Immobilienmanagements im Unternehmen getroffen.
Exklusiv	Die Immobilien werden nicht nur als Betriebsmittel, sondern zusätzlich als Asset betrachtet und entsprechen finanzwirtschaftlich gesteuert. Die Entscheidung über Bereitstellungsvarianten / Desinvestition wird innerhalb des Immobilienmanagements getroffen.
Hausmeister	
Nicht vorhanden	Die Leistung wurde im Bewertungsjahr nicht erbracht.
Einfach	Leistungen werden auf Anforderung erbracht.
Mittel	Das Objekt verfügt über einen operativen mobilen Hausmeister mit festen Anwesenheitszeiten.
Hoch	Das Objekt verfügt über einen hausinternen Hausmeister, der schwerpunktmäßig Eigentümerfunktionen wie z.B. Handwerkersteuerung und die technische Betriebsführung übernimmt.
Exklusiv	Das Objekt verfügt über einen hausinternen Hausmeister, der neben Eigentümerfunktionen auch die Nutzerbetreuung übernimmt.
Unterhaltsreinigung	
Nicht vorhanden	Die Leistung wurde im Bewertungsjahr nicht erbracht.
Einfach	Die Reinigung des Objektes erfolgt 1 x wöchentlich. Es wird nur eine Grobreinigung der Flächen ausgeführt. Detailreinigungsintervalle werden nach Bedarf ausgeführt. Ziel der Reinigung ist die optische Reinheit der Flächen. Ausgenommen davon sind Flächen, die durch gesetzliche Verordnungen einer höheren Reinheitsstufe unterliegen (z.B. Sanitäranlagen, Lebensmittelbereiche).
Mittel	Die Reinigung des Objektes erfolgt 2 - 3 x wöchentlich. Es wird eine Grobreinigung der Flächen ausgeführt. Eine Detailreinigung erfolgt nach festgeschriebenen Intervallen. Es besteht eine Leistungsbeschreibung nach Flächen, die als Grundlage der Qualitätssicherung dient. Ziel der Reinigung ist die optische und funktionelle Reinheit der Flächen. Ausgenommen davon sind Flächen, die durch gesetzliche Verordnungen (z.B. HACCP) einer höheren Reinheitsstufe

	unterliegen (z.B. Sanitäranlagen, Lebensmittelbereiche).
Hoch	Die Reinigung des Objektes erfolgt arbeitstäglich. Es erfolgt eine Detailreinigung der Flächen nach festgeschriebenen, hohen Intervallen. Es besteht eine detaillierte Leistungsbeschreibung nach Flächen, die als Grundlage der Qualitätssicherung dient. Die Qualitätssicherung wird durch einen Qualitätsschlüssel (Penalty / Boni) unterstützt. Ziel der Reinigung ist die optische und funktionelle Tiefenreinheit der Flächen mit präventivem Charakter.
Exklusiv	Die Reinigung des Objektes erfolgt arbeitstäglich mit zusätzlichen Tageskräften vor Ort. Es erfolgt eine Detailreinigung der Flächen nach festgeschriebenen, hohen Intervallen. Es besteht eine detaillierte Leistungsbeschreibung nach Flächen, die als Grundlage der Qualitätssicherung dient. Die Qualitätssicherung wird durch einen Qualitätsschlüssel (Penalty / Boni) unterstützt. Ziel der Reinigung ist die optische und funktionelle Tiefenreinheit der Flächen mit präventivem Charakter.
Glasreinigung	
Nicht vorhanden	Die Leistung wurde im Bewertungsjahr nicht erbracht.
Einfach	Die Reinigung der Fenster erfolgt i x jährlich. Die Reinigung der Fenster wird nur bei Bedarf ausgeführt. Die optische Reinheit der Flächen hat keine hohe Präferenz.
Mittel	Die Reinigung der Fenster erfolgt 2 - 3 x jährlich. Die Reinigung der Fenster erfolgt nach festgeschriebenen Intervallen. Es besteht eine Leistungsbeschreibung, die als Grundlage der Qualitätssicherung dient. Ziel der Reinigung ist die optische und funktionelle Reinheit der Flächen.
Hoch	Die Reinigung der Fenster erfolgt 4 - 6 x jährlich. Die Reinigung der Fenster erfolgt nach festgeschriebenen differenzierten Intervallen (Innen / Außen). Es besteht eine detaillierte Leistungsbeschreibung, die als Grundlage der Qualitätssicherung dient. Ziel der Reinigung ist die optische und funktionelle Reinheit der Flächen.
Exklusiv	Die Reinigung der Fenster erfolgt 12 x jährlich oder bei Bedarf häufiger. Die Reinigung der Fenster erfolgt nach festgeschriebenen differenzierten Intervallen (Innen / Außen). Es besteht eine detaillierte Leistungsbeschreibung, die als Grundlage der Qualitätssicherung dient. Ziel der Reinigung ist die optische und funktionelle Reinheit der Flächen.
Fassadenreinigung	
Nicht vorhanden	Die Leistung wurde im Bewertungsjahr nicht erbracht.
Einfach	Die Reinigung der Fassade erfolgt in einfacher Qualität. Die Fassade wird nur im Rahmen von Instandhaltungsmaßnahmen gereinigt bzw. konserviert. Die optische Reinheit der Flächen hat keine hohe Präferenz.
Mittel	Die Reinigung der Fassade erfolgt in mittlerer Qualität. Es besteht eine Leistungsbeschreibung, die als Grundlage der Qualitätssicherung dient. Die Fassade wird entsprechend ihrer Beschaffenheit nach Mindestanforderungen der Hersteller gereinigt bzw. konserviert. Ziel der Reinigung ist die optische und funktionelle Reinheit der Flächen.
Hoch	Die Reinigung der Fassade erfolgt in hoher Qualität. Es besteht eine detaillierte Leistungsbeschreibung, die als Grundlage der Qualitätssicherung dient. Die Fassade wird entsprechend ihrer Beschaffenheit nach Herstellerangaben gereinigt bzw. konserviert. Ziel der Reinigung ist die optische und funktionelle Tiefenreinheit der Flächen mit präventivem Charakter.

Exklusiv	Die Reinigung der Fassade erfolgt in sehr hoher Qualität. Es besteht eine detaillierte Leistungsbeschreibung, die als Grundlage der Qualitätssicherung dient. Die Fassade wird entsprechend ihrer Beschaffenheit nach Herstellerangaben gereinigt bzw. konserviert. Ziel der Reinigung ist neben der optischen und funktionellen Tiefenreinheit der Flächen der repräsentative Charakter.
Außenpflege/Winterdienst	
Nicht vorhanden	Die Leistung wurde im Bewertungsjahr nicht erbracht.
Einfach	Die Außenanlagen beschränken sich auf kleine Grün- und Vegetationsflächen an Wegen und Zufahrten. Die Reinigung der Wege und die Grünpflege erfolgt operativ nach Bedarf. Ziel ist die optische Sauberkeit der Anlagen. Ein detaillierter Leistungskatalog besteht nicht. Die Qualität ist nicht beschrieben sondern ergibt sich nach subjektivem Eindruck. Der Winterdienst entspricht der örtlichen Satzung.
Mittel	Die Außenanlagen bestehen aus gärtnerisch angelegten Grün- und Vegetationsflächen. Die Reinigung der Wege und die Pflege der Anlagen erfolgt nach festgesetzten Intervallen. Ziel ist die optische Sauberkeit der Anlage nach gartenkulturellen Ansprüchen. Es besteht ein detaillierter Leistungskatalog. Die Qualität der Leistung ist beschrieben und prüfbar. Der Winterdienst entspricht der örtlichen Satzung.
Hoch	Die Außenanlagen bestehen aus aufwendig angelegten Grün- und Vegetationsflächen, evtl. mit Brunnen und Teichen. Die Reinigung der Wege und die Pflege der Grün und Vegetationsflächen erfolgt nach festgesetzten Intervallen. Ziel ist eine präventive Pflege, um einem erhöhten Nachpflegeaufwand vorzubeugen. Es besteht ein detaillierter Leistungskatalog. Die Qualität der Leistung ist beschrieben und prüfbar. Der Winterdienst entspricht der örtlichen Satzung.
Exklusiv	Die Außenanlagen bestehen aus aufwendig angelegten, repräsentativen Grün- und Vegetationsflächen mit Brunnen und Teichen. Die Reinigung der Wege und die Pflege der Grün und Vegetationsflächen erfolgt nach festgesetzten Intervallen. Ziel ist eine präventive Pflege, um einem erhöhten Nachpflegeaufwand vorzubeugen. Es besteht ein detaillierter Leistungskatalog. Die Qualität der Leistung ist beschrieben und prüfbar. Der Winterdienst entspricht der örtlichen Satzung.
Instandhaltung baulicher Anlagen (KGr. 300)	
Nicht vorhanden	Korrektive Instandhaltung nach Eintritt eines Schadens.
Einfach	Selektive, zyklische Instandhaltung (strategische Einrichtungen zyklisch, bei den sonstigen baulichen Elementen nur Störungsbehebung).
Mittel	Zyklische Instandhaltung aller baulichen Elemente nach gesetzlichen- / herstellerbedingten Mindestvorgaben.
Hoch	Selektive zustandsbezogene Instandhaltung (strategische Einrichtungen vorbeugend, sonstige bauliche Elemente zustandsbezogen).
Exklusiv	Vorbeugende Instandhaltung aller baulichen Elemente (Vollwartung).
Instandhaltung technischer Anlagen (KGr. 400)	
Nicht vorhanden	Korrektive Instandhaltung nach Eintritt eines Schadens.
Einfach	Selektive, zyklische Instandhaltung (strategische Einrichtungen zyklisch, bei den sonstigen technischen Einrichtungen nur Störungsbehebung).

Mittel	Zyklische Instandhaltung aller technischen Einrichtungen nach gesetzlichen- / herstellerbedingten Mindestvorgaben.
Hoch	Selektive zustandsbezogene Instandhaltung (strategische Einrichtungen vorbeugend, sonstige technischen Einrichtungen zustandsbezogen).
Exklusiv	Vorbeugende Instandhaltung aller technischen Einrichtungen (Vollwartung).
Sicherheit	
Nicht vorhanden	Die Leistung wurde im Bewertungsjahr nicht erbracht.
Einfach	Niedrige Sicherheitsanforderungen (Empfang während der Geschäftszeit).
Mittel	Normale Sicherheitsanforderungen (Empfang während der Geschäftszeit, außerhalb der Geschäftszeit Bestreifung).
Hoch	Hohe Sicherheitsanforderungen (Empfang während der Geschäftszeit, außerhalb der Geschäftszeit Bewachung).
Exklusiv	Sehr hohe Sicherheitsanforderungen (rund um die Uhr Empfang und Bewachung).
Entsorgung	
Nicht vorhanden	Die Leistung wurde im Bewertungsjahr nicht erbracht.
Einfach	Die Entsorgung der Abfälle entspricht in Form und Häufigkeit den gesetzlichen und örtlichen Bestimmungen und Verordnungen zur Beseitigung von Abfällen. Es besteht keine Mülltrennung.
Mittel	Die Entsorgung der Abfälle entspricht in Form und Häufigkeit den gesetzlichen und örtlichen Bestimmungen und Verordnungen zur Beseitigung von Abfällen. Das Entsorgungsintervall ist höher. Es besteht ein Leistungskatalog in dem die einzelnen Maßnahmen der Entsorgung (z.B. Mülltrennung) beschrieben sind und überprüft werden können.
Hoch	Die Entsorgung der Abfälle entspricht in Form und Häufigkeit den gesetzlichen und örtlichen Bestimmungen und Verordnungen zur Beseitigung von Abfällen. Das Entsorgungsintervall ist hoch und präventiv orientiert (z.B. Verpressung, Zerschnitzelung / Verbrennung von Dokumentenrückständen). Es besteht ein Entsorgungskonzept, in dem die einzelnen Maßnahmen der Entsorgung beschrieben sind und überprüft werden können.
Exklusiv	Die Entsorgung der Abfälle entspricht in Form und Häufigkeit den gesetzlichen und örtlichen Bestimmungen und Verordnungen zur Beseitigung von Abfällen. Der Schwerpunkt liegt bei der Müllvermeidung. Das Entsorgungsintervall ist hoch und präventiv orientiert (z.B. Verpressung, Zerschnitzelung / Verbrennung von Dokumentenrückständen). Die Mülltrennung erfolgt nach definierten Fraktionen. Es besteht ein Entsorgungskonzept, in dem die einzelnen Maßnahmen der Entsorgung beschrieben sind und überprüft werden können