

1.1. Bewertungskriterien und Quellen für Daten

In die Bewertung sind folgende Bewertungskriterien mit der zugehörigen Gewichtung einzubeziehen:

Bewertungskriterium	Gewichtung
Preis(-Verhalten)	30 %
Termin(-Einhaltung)	30 %
(Dienstleistungs-)Qualität, Reklamationen	30 %
Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 o. ä.	5 %
Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001 o. ä.	5 %

Für die einzelnen Bewertungskriterien sind Unterkriterien festgelegt, die für alle Branchen von Dienstleistungslieferanten einheitlich sind. (Anlage 2).

1.2. Bewertungsverfahren

Auf jedem Bewertungsblatt (Anlage 2) wird der Mittelwert ME aus den Einzelbewertungen für alle Unterkriterien eines Kriteriums berechnet (Gleichungen 1.1 bis 1.3).

Preis: $MEP = \frac{EB_1 + EB_2}{2}$	Termin: $MET = EB_3$	DL-Qualität, Reklamationen: $MEQ = \frac{EB_4 + EB_5 + EB_6 + EB_7}{4}$	(Gl. 1.1 – 1.5)
Zertifizierung QMS: $MEZQ = EB_8$		Zertifizierung UMS: $MEZU = EB_9$	

Erläuterung:

EB_i – Einzelbewertung pro Unterkriterium
 MEP – Mittelwert der Einzelkriterien für Preis

MET – Mittelwert der Einzelkriterien für Termin

MEQ – Mittelwert der Einzelkriterien für DL-Qualität, Reklamationen

MEZQ – Mittelwert der Einzelkriterien für Qualitätszertifizierung

MEZU – Mittelwert der Einzelkriterien für Umweltzertifizierung

Anmerkung: Wenn ein Unterkriterium nicht bewertbar ist, ist der Mittelwert aus den verbliebenen Unterkriterien zu bilden.

Aus den Mittelwerten pro Kriterium und Bewertung werden die Gesamtmittelwerte MG berechnet (Gleichungen 2.1 bis 2.3):

Preis: $MGP = \frac{1}{n} * \sum_{i=1}^n (MEP_i)$	Termin: $MGT = \frac{1}{n} * \sum_{i=1}^n (MET_i)$	DL-Qualität, Reklamationen: $MGQ = \frac{1}{n} * \sum_{i=1}^n (MEQ_i)$	(Gl. 2.1 – 2.5)
Zertifizierung QMS: $MGZQ = \frac{1}{n} * \sum_{i=1}^n (MEZQ_i)$		Zertifizierung UMS: $MGZU = \frac{1}{n} * \sum_{i=1}^n (MEZU_i)$	

Erläuterung:

MEP_i – Mittelwert der Einzelkriterien für Preis pro Bewertung

MET_i – Mittelwert der Einzelkriterien für Termin pro Bewertung

MEQ_i – Mittelwert der Einzelkriterien für Qualität, Reklamationen pro Bewertung.

MEZQ_i – MW d. Einzelkriterien für die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 o. ä. aller Bewertungen

MEZU_i – MW d. Einzelkriterien für die Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001 o. ä. aller Bewertungen

MGP – MW d. Einzelkriterien für Preis aller Bewertungen
 MGT – MW der Einzelkriterien für Termin aller Bewertungen.

MGQ – MW der Einzelkriterien für Qualität, Reklamationen aller Bewertungen.

n – Anzahl der Bewertungen

Die Punktzahlen für die Kriterien Preisverhalten (ZP), Termineinhaltung (ZT), Dienstleistungsqualität, Reklamationen (ZDQ), Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems (ZQ) und Zertifizierung eines Umweltmanagementsystems (ZU) werden mit den Gleichungen 3.1 bis 3.5 berechnet:

Preis: $ZP = 11,11 \times (10 - MGP)$	Termin: $ZT = 11,11 \times (10 - MGT)$	Dienstleistungsqualität: $ZDQ = 11,11 \times (10 - MGQ)$	
Zertifizierung DIN EN ISO 9001: $ZQ = 11,11 \times (10 - MGP)$	Zertifizierung DIN EN ISO 14001: $ZU = 11,11 \times (10 - MGP)$		(Gl. 3.1 – 3.5)

Erläuterung:

ZP - Punktzahl für Preisverhalten

ZT - Punktzahl für Termineinhaltung

ZDQ - Punktzahl für Dienstleistungsqualität, Reklamationen

ZQ - Punktzahl für Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems

ZU - Punktzahl für Zertifizierung eines Umweltmanagementsystems

Beispiele zur Berechnung der Punktzahl: $MG = 1 \rightarrow Z = 100$; $MG = 1,5 \rightarrow Z = 94$; $MG = 2,5 \rightarrow Z = 83$

Die Punktzahlen sind auf ganze Zahlen zu runden.

Die Bewertung der Lieferanten erfolgt nach Gleichung 4:

$$ZG = ZP * 0,30 + ZT * 0,30 + ZDQ * 0,30 + ZQ * 0,05 + ZU * 0,05 \quad (\text{Gl. 4})$$

Erläuterung: ZG - Bewertungsergebnis

Das Bewertungsergebnis ist auf eine ganze Zahl zu runden.

2 Auswertung

Die Dienstleistungslieferanten sind in Klassen (A, B, C) einzuteilen, wobei folgende Grenzen des Bewertungsergebnisses gelten:

Klasse	von	bis	Erläuterung
A	100	85	Dienstleistungslieferant entspricht voll den Forderungen. Es sind keine Maßnahmenpläne erforderlich.
B	84	70	Dienstleistungslieferant entspricht im Wesentlichen den Forderungen. Er wird um interne Maßnahmen gebeten, um künftig die Klasse A zu erreichen.
C	0	69	Dienstleistungslieferant entspricht nicht den Forderungen. Vom Lieferanten wird innerhalb von 4 Wochen der Beginn eines Verbesserungsprogramms erwartet, über dessen Fortschritte er monatlich berichtet.

Anlage 1

Bewertung von Dienstleistungslieferanten

Bewertungs-kriterium	Nr.	Unterkriterium	Erläuterung	Einzelbewertung EB _j										Mittelwert ME
				sehr gut (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	sehr schlecht (9)	(10)	
Preis-verhalten	1	Marktgerechte Preise	Abweichung gegenüber Wettbewerb	<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"/>	MEP=
	2	Preisindexentwicklung	Abweichung gegen über Branchenindex oder Teuerungsrate in Dtl., letzte 5 Jahre	<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"/>	
Terminein-haltung	3	Einhaltung des zugesagten Liefertermins		<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"/>	MET=
Dienst-leistungs-qualität, Reklamationen	4	Angebotsqualität	Berücksichtigung der Anfrage, vollständiger Inhalt, Detaillierungsgrad	<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"/>	MEDQ=
	5	Beratung/ Kompetenz		<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"/>	
	6	Qualität der erbrachten Leistung	Ausführung der Leistung, Eingehen auf Sonderwünsche, Zuverlässigkeit, Kommunikation	<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"/>	
	7	Reklamationsbe-arbeitung	Information über Reklamationsursache, Einleitung von Abstellmaßnahmen, kurze Bearbeitungszeit	<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"/>	
				ja									nein	
Qualitäts-management	8		Urkunde liegt vor	<input type="checkbox"/>	----	----	----	----	----	----	----	----	<input type="checkbox"/>	MEQ=
Umwelt-management	9		Urkunde liegt vor	<input type="checkbox"/>	----	----	----	----	----	----	----	----	<input type="checkbox"/>	MEU=