

Prozessbeschreibung: Erbringung der Dienstleistungen

1. Prozessfestlegungen

1.1. Prozessinhalte

Diese Prozessbeschreibung regelt die Erbringung aller Dienstleistungen, die Rauchfangkehrerbetriebe laut Verordnung über die Überprüfungs- und Kehrperioden zu erbringen haben. Das freie Gewerbe ist nicht Teil des integrierten Managementsystems und daher nicht in dieser Prozessbeschreibung geregelt.

Im Einzelnen beschreibt diese Regelungen daher folgende Dienstleistungen:

- Kehren bzw. Prüfen der Abgasanlagen (Arbeiten lt. Verordnung über die Überprüfungs- und Kehrperioden)
- Befundung und Mängelmeldung
- Periodische Überprüfung der Feuerstätten und Verbindungsstücke
- Feuerpolizeiliche Beschau
- Kehrung von Feuerstätten und Abgasführungen
- Verbrennungsluftmessung nach ÖVGW und anderen einschlägigen Richtlinien

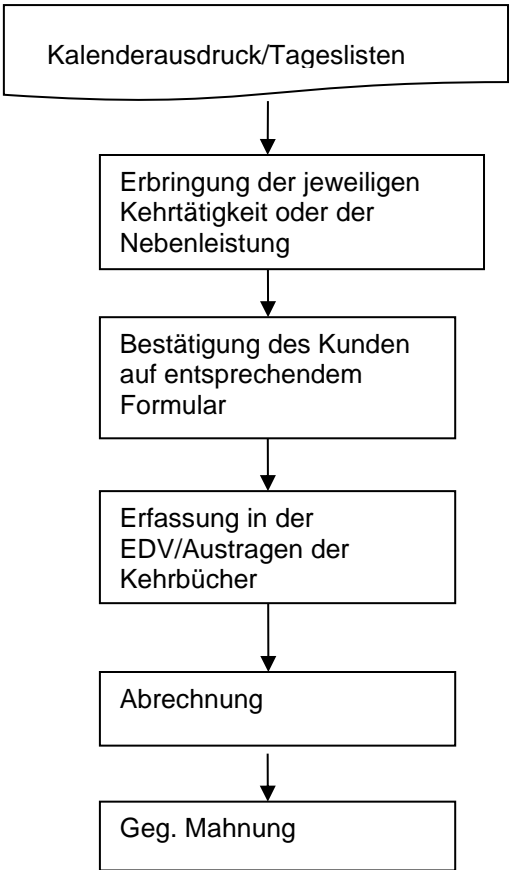
1.2. Prozesszuständigkeit

Technischer Innungswart

1.3. Begriffe

Fänge: Unter dem Sammelbegriff Abgasanlagen versteht man Rauch-, Abgas-, Luft-, Überdruck- und Sonderfänge.

2. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess- inputs und –outputs der Erbringung der Dienstleistungen

Ablauf	Verantwortliche			Mitgeltende
	DF	MA	Inf.	Unterlagen
 <pre> graph TD A[Kalenderausdruck/Tageslisten] --> B[Erbringung der jeweiligen Kehrtätigkeit oder der Nebenleistung] B --> C[Bestätigung des Kunden auf entsprechendem Formular] C --> D[Erfassung in der EDV/Austragen der Kherbücher] D --> E[Abrechnung] E --> F[Geg. Mahnung] </pre>	DF	MA	Inf.	Unterlagen
	RFK			Formulare s.Nähere Angaben je nach Dienstleistungsart →
	Büro			Formulare s.Nähere Angaben je nach Dienstleistungsart ←
	Büro			Rechnung →
	Büro		RFK	Mahnung →

DF = Durchführung

MA = Mitarbeit

Inf. = Information

2.1. Nähere Angaben zur Erbringung der Dienstleistungen im Allgemeinen

Unsere Mitarbeiter sind angehalten, Ihrer Arbeit stets sorgsam und umsichtig zu verrichten und darauf zu achten, nichts zu beschädigen, sowie Wohnung, Gebäude und Grundstück des Kunden so wenig wie möglich zu beschmutzen. Daher müssen insbesondere folgende Grundsätze beachtet werden:

- Für jede Abgasanlage muss je nach seiner Beschaffenheit jeweils das passende Kehr-, Reinigungs- und Überprüfungsgerät verwendet werden um Beschädigungen der Abgasanlage zu vermeiden.
- keine Dachplatten zu zerbrechen
- nicht an Mauer (Stiegenhaus, usw) anlehnen

- Schereisen und Werkzeug nicht fallen lassen
- Unnötigen Abfall vermeiden
- Fahrtstrecken zu und von den Objekten zu optimieren
- Sicherheitsausrüstung verwenden und geg. vor Benützung auf Funktionsfähigkeit überprüfen

Um sicherzustellen, dass die Arbeiten qualitativ hochwertig durchgeführt werden, unterziehen sich alle Mitarbeiter den im Prozess Mitarbeiter und ArbeitnehmerInnenschutz geforderten Ausbildungen.

Da viele unserer Dienstleistungen im öffentlichen Auftrag erfolgen, ist der Nachweis über die korrekte und vollständige Ausführung von hoher Bedeutung, weshalb die in den folgenden Angaben enthaltenen Regelungen über das Führen von Aufzeichnungen bzw. die Verwendung von Formularen unbedingt einzuhalten sind:

2.2. Nähere Angaben zum Kehren und Prüfen der Abgasanlagen

Die Arbeiten werden im Sinne der Verordnung über die Überprüfungs- und Kehrperioden (Landesgesetzblatt für das Land Niederösterreich LGBl. Nr. 90/2016) des Berufsausbildungsplans (Bundesgesetzblatt 58/2018) und des NÖ Feuerwehrgesetz 2015 verwaltet und durchgeführt. Durch die örtliche Baubehörde erster Instanz kann eine davon abweichende Regelung getroffen werden.

Im Zuge unserer Tätigkeit als Sachverständiger kann im Einklang mit der Kunde ebenfalls eine Änderung der Kehrperioden getroffen werden, wenn dadurch keine Gefährdung der Sicherheit und Umwelt eintritt.

Kehrperioden:

Abgasanlage

1x jährlich	2x jährlich	3x jährlich	4x jährlich	5x jährlich
Gas	Heizöl extra leicht	standardisierte feste Brennstoffe (nur in der Heizperiode)	standardisierte feste Brennstoffe	nicht standardisierte feste Brennstoffe
Heizöl extra leicht/ Pellets Brennwert	Pellets	Heizöl leicht/schwer	nicht standardisierte feste Brennstoffe (nur in der Heizperiode)	
Notheizungen	Zusatzeinzelfst.			
Heizöl extra leicht/ Pellets Frostwächter	Wochenendbetrieb			

Feuerstätte/Verbindungsstück

1x jährlich	2x jährlich	3x jährlich	4x jährlich	5x jährlich
sämtliche Verbindungsstücke (überprüfen ggf. kehren)				

sämtliche Feuerstätten (überprüfen gegf. kehren)				
---	--	--	--	--

standardisierte biogene Brennstoffe: Brennstoffe, die ausschließlich oder überwiegend naturbelassene erneuerbare Materie als Ausgangsmaterial haben und deren wesentliche verbrennungstechnische Qualitätsmerkmale (zB Wassergehalt, Stickstoffgehalt) in Normen geregelt sind (zB Stückholz, Holzpellets, biogene Heizöle);

nicht standardisierte biogene Brennstoffe: Brennstoffe, die ausschließlich oder überwiegend naturbelassene erneuerbare Materie als Ausgangsmaterial haben, für die aber keine Normierung besteht (zB Biogas, Pflanzenöle, Stroh);

Die Arbeiten dürfen von nachstehend angeführten Personen selbständig durchgeführt werden:

- Rauchfangkehrergesellen,
- Rauchfangkehrermeister.

Die Arbeiten werden innerhalb der innerbetrieblich geregelten Arbeitszeiten von Montag bis Freitag verrichtet, im Bedarfsfall (technischen Störungen oder Kundenwunsch) auch außerhalb dieser Tage. Die Durchführung der Arbeiten erfolgt unter Zuhilfenahme folgender Arbeitsgeräte:

Handwerkzeug, Kehrgerät, Ableingerät und dem Fuhrpark. Die Endprüfung erfolgt auf Spiegeln bzw. Zug der Fänge.

Zur Sicherheit unserer Mitarbeiter werden nachfolgende Mittel zur Verfügung gestellt und müssen von den Mitarbeitern auch verwendet werden: Sicherheitsgeschirr, Sicherheitsgurte, Sicherheitsschuhe, Staubmasken, Staubschutzbrille, Arbeitshandschuhe, Arbeitsbekleidung.

Aufzeichnungen/Formulare:

Datum, Ausführender und Art der durchgeführten Arbeit gehen aus den Kehrmappen hervor, die Erledigung der durchgeführten Arbeiten bestätigt der Kunde mit seiner Unterschrift auf dem [Kehrblatt/der Hausliste](#) oder auf der Tagesliste/Kalenderblatt.

Die Rechnung muss entsprechend des Musterformulars Kehrgebührenberechnungsblatt (von der WTG erhältlich) ausgestellt werden.

Sollte der Kunde die Kehrung verhindern, werden ihm folgende Formulare ausgehändigt, die von ihm unterschrieben werden müssen:

Art des Verhaltens des Kunden	Formular	Information an
Verhinderung der Kehrung	Verhinderung der Kehrung	Bewohner
Verhinderung der Kehrung eines ansonsten unauffälligen Kunden	Verhinderung der Kehrung M (mild)	Bewohner
Verhinderung der Kehrung eines schwierigen Kunden	Verhinderung der Kehrung S (scharf)	Bewohner
keine Reaktion auf Verhinderung der Kehrung M oder S	Mängelmeldung	Hauseigentümer bzw. an Gemeinde

2.3. Nähere Angaben zur Befundung und Mängelmeldung

Die Befund- und Mängelfeststellung wird gemäß der geltenden Gesetze bzw. Verordnungen durchgeführt und mittels folgender Formulare einheitlich aufgezeichnet.

Aufzeichnungen/Formulare

Alle Felder des jeweils verwendeten Formulars werden vom RFK ausgefüllt und vom Kunden mit seiner Unterschrift bestätigt. Der ausgefertigte Befund dient als Nachweis und wird im Original an die Behörde weitergeleitet und in Kopie als auch handschriftlich in einem entsprechenden Ordner im Büro verwahrt.

Bei der **Befundung** werden in folgenden Fällen werden folgende Formulare verwendet:

Arbeit	Besonderheit Abgasanlage oder Kunde	Formular
Befundung der Abgasanlage ohne angeschlossener Feuerstätte	ÜA-/EN-Kennzeichnung vorhanden	Baubefund (Rohbaubefund)
Befundung der Abgasanlage mit angeschlossener Feuerstätte	ÜA-/EN-Kennzeichnung vorhanden	Eignungsbefund (Anschlussbefund)
	Kunde ist Hausverwaltung bei Einzelraumheizungen	Eignungsbefund (Anschlussbefund HW)
Bestätigung Außenwand	Wenn keine geeignete Abgasanlage vorhanden ist	Musterformular Brief Außenwand

Mängelmeldungen können jederzeit bei der Erbringung aller Dienstleistungen anfallen. Die Rauchfangkehrer sind dazu angehalten, Mängel, die sie erkennen, aufzunehmen, den Kunden zu informieren und dies durch dessen Unterschrift bestätigen zu lassen.

Bei der Mängelmeldung werden in folgenden Fällen werden folgende Formulare verwendet:

Art des Mangels bzw. Verhalten des Kunden	Formular	Information an
Einfache Mängel	Vermerk am Kehrblatt/Hausliste	Bewohner
Schwere Mängel oder Nichtbehebung eines leichten Mangels	Mängelmeldung	Hauseigentümer bzw. an Gemeinde

2.4. Nähere Angaben zu Periodische Prüfung der Feuerstätten (Abgasmessungen)

Die Überprüfung erfolgt nach der NÖ. Bautechnikverordnung § 188-195.

Die periodische Überprüfung wird durch die in der Stellenbeschreibung genannten Personen durchgeführt. Im Zuge der internen Audits wird stichprobenweise kontrolliert, ob alle Messorgane eine gültige Prüfnummer vom Land Niederösterreich aufweisen können. (eine gültige Prüfnummer vom Land Niederösterreich nicht mehr notwendig, daher löschen)

Aufzeichnungen/Formulare

Formular Prüfbericht

Täglich werden die Listen mit den durchgeführten Prüfprotokollen retour gebracht und auf Vollständigkeit kontrolliert bzw. die laufenden Änderungen vorgenommen. Danach erfolgt die Weiterleitung zur Abrechnung.

2.5. Nähere Angaben Feuerpolizeilichen Beschau

Die Arbeiten werden im Sinne des NÖ Feuerwehrgesetz 2015 (NÖ FG 2015 Landesgesetzblatt für das Land Niederösterreich LGBl. Nr. 85/2015), des Berufsausbildungsplans (Bundesgesetzblatt 58/2018) und der [Feuerbeschau Richtlinie](#) des Landes NÖ verwaltet und durchgeführt.

Die Arbeiten dürfen von nachstehend angeführten Personen selbständig durchgeführt werden:

- Rauchfangkehrermeister.

Die Arbeiten werden innerhalb der innerbetrieblich geregelten Arbeitszeiten von Montag bis Freitag verrichtet, Die Durchführung der Arbeiten erfolgt unter Anwendung des [Mängelkatalogs](#) für die Feuerbeschau.

Aufzeichnungen/Formulare:

Für die Ankündigung der Feuerbeschau wird das [Musterformular Ankündigung der Feuerbeschau](#) verwendet.

Datum, Ausführender und durchgeführte Arbeit werden vom RFK-Meister in das [Formular Niederschrift](#) eingetragen, die Erledigung der durchgeführten Arbeit bestätigt der Kunde mit seiner Unterschrift auf der Niederschrift.

Die Rechnung muss entsprechend der Verordnung über die Kosten der feuerpolizeilichen Beschau in Niederösterreich, LGBl. Nr. 118/2015 zuletzt geändert durch LGBl. Nr. 62/2020 gemäß [AABerechnungsblatt für die Feuerbeschau](#) ausgestellt werden.

Sollten Gebühren nicht bezahlt werden, kann eine Meldung an die Gemeinde mittels [Musterformular Brief Kostenbeitrag Gemeinde FB](#)

gemacht werden, sollten Mängel vom Kunden nicht behoben, wird eine Meldung mittels [Musterformular Mängelmeldung an die Gemeinde FB](#) erstellt.

2.6. Nähere Angaben zur Verbrennungsluftmessung gemäß ÖVGW G K62

Die Überprüfung auf Zuführung von ausreichender Verbrennungsluft für raumluftabhängige Gasfeuerstätten (Bauart B) hat unter Anwendung und Einhaltung der ÖVGW Richtlinie G K62- Messverfahren für Verbrennungsluftzuführung in der jeweils gültigen Fassung zu erfolgen. Wird beim Messverfahren keine ausreichende Verbrennungszuluft nachgewiesen, so ist die Anlage zu sperren. Diese Sperre darf nur von der Behörde durchgeführt werden, diese ist durch eine Mängelmeldung zu verständigen.

Der Verfügungsberechtigte sowie das GUV sind unverzüglich und nachweislich mittels [Musterformular GK62](#) oder [Musterformular Dokumentation der Bemessung der Verbrennungsluftzuführung](#) zu verständigen.

Die ÖVGW Richtlinie GK62 kann beim Verlag der ÖVGW bestellt werden.

Aufzeichnungen/Formulare

Alle Daten gem. ÖVGW Richtlinie G K62 sind [im Formular G K62](#) oder [Musterformular Dokumentation der Bemessung der Verbrennungsluftzuführung](#) zu erfassen. Es entspricht dem im Anhang der ÖVGW Richtlinie GK62 angeführten Formular. Dieses Messprotokoll ist dem Auftraggeber sowie dem GUV mit

Hinweis zum Ergebnis der messtechnischen Überprüfung der Verbrennungsluftzuführung sowie allfällig erforderliche Maßnahmen zu übermitteln.

3. Prüfungen

3.1. Kontrolle der Kehrmappen

Beim Austragen der Kehrbücher wird kontrolliert, ob alle Kunden auf den Kehrblättern/Hauslisten unterschrieben haben. Bei fehlender Unterschrift wird das betreffende Objekt in der EDV auf den Status „offene Änderung“ mit dem Vermerk noch nicht gekehrt gestellt und dem jeweiligen Mitarbeiter das Kehrblatt nochmals zur Erledigung mitgegeben bzw. wird versucht, mit dem Kunden telefonisch ein neuer Termin zu vereinbaren. Nach erbrachter Unterschrift wird das Kehrblatt wieder in das jeweilige Buch abgelegt.

3.2. Kontrolle der Nebentätigkeiten

Die Kontrolle der Nebentätigkeiten erfolgt durch die Kontrolle und Freigabe der Berichte durch die GF.