

Prozessbeschreibung: Arbeitseinteilung

1. Prozessfestlegungen

1.1. Prozessinhalte

Einteilung der Kehrarbeiten und sonstigen Nebenarbeiten lt. Stmk Kehrordnung 2000 sowie Stmk. Kkehrbuchverordnung. Im Einzelnen bedeutet dies

- Tourenplanung
- Einteilung der Kehr- und Terminarbeiten
- Führen des Kkehrbuches
- Einteilung der Nebenarbeiten

1.2. Begriffe

Terminarbeiten: bei Kehrarbeiten - langfristige Termine bzw. spezielle Uhrzeiten auf Wunsch des Kunden

Kurzfristige Änderungen: einmalige Wunschtermine bzw. Uhrzeitenwünsche von Kunden

Nebenarbeiten: alle Dienstleistungen, die nicht in der Kehrordnung geregelt sind. Nebenarbeiten gelten immer als kurzfristig.

2. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess- inputs und –Outputs der Einteilung der Kehrarbeiten

| Ablauf | Verantwortliche | | | Mitgeltende |
|---|-----------------|----|------|---|
| | DF | MA | Inf. | Unterlagen |
| <pre> graph TD A[EDV-Erfassung Kehrstellen lt. Prozess Kehrstellenaufnahme] --> B[Ausdruck der außertourlichen täglichen Arbeiten pro Mitarbeiter] B --> C[Ausgabe der Kehr-bücher an die jeweiligen Mitarbeiter] C --> D([Erbringung der Dienstleistungen]) E[Optional: elektronisches Kkehrbuch] --> D </pre> | Büro | GF | RFK | Outlook-Ausdruck, Tageslisten, Kalender → Kkehrbücher bzw. diverse Formulare lt. → Prozess DL-Erbringung |

DF = Durchführung

MA = Mitarbeit

Inf. = Information

2.1. Nähere Angaben zur Arbeitseinteilung von Kehrarbeiten

Bei der Einteilung aller Arbeiten hat die Optimierung der Touren aus Kosten- und Umweltgründen oberste Priorität. Da wir daneben aber bemüht sind, auch den Wünschen unserer Kunden zu entsprechen, versuchen wir abweichende Kundenwünsche in die festgelegten Touren so gut wie möglich zu integrieren. Dadurch entstehende längere Wege müssen dann gegebenenfalls in Kauf genommen werden.

Basis für die Erstellung der Routen sind die [Hauslisten/Kkehrblätter](#) (s. Prozess Dienstleistungserbringung) der einzelnen Objekte, die nach Straßenzügen in Kehrtouren zusammengefasst werden, bzw. die in der EDV eingegebenen Kundenadressen, die dann ins elektronische Kkehrbuch überspielt werden. Daraus ergeben sich die Routen und Tagesarbeiten, wobei bekanntgegebene Kundenwünsche oder Wünsche des zuständigen Rauchfangkehrers, als fixe Terminarbeiten berücksichtigt werden.

Die Anzahl der am Tag zu betreuenden Objekte richtet sich nach der Anzahl der Kehrstellen und der örtlichen Gegebenheit. Die einzelnen [Kkehrblätter/Hauslisten](#) tragen die Kennzeichnung der Route/Tour bzw. des Mitarbeiters. Die fertigen Touren werden entweder in einen EDV-Kalender (z.B. MS Office Outlook) oder in eine Tagesliste eingegeben und täglich für die einzelnen Rauchfangkehrer ausgedruckt bzw. bei vorhanden sein von Jahreskehrbüchern ausgegeben bzw. laufend in das elektronische Kkehrbuch überspielt.

Wichtig ist, dass auch die Kunden rechtzeitig Information über die laufenden Termine erhalten: Die Information des Kunden über die Termine zur Reinigung und Überprüfung nach Stmk. KO muss entweder in Form eines Kehrplanes mit dem [Musterformular Terminankündigung](#), der innerhalb der ersten zwei Kalendermonate eines Jahres zu übergeben ist, oder durch Eintragung des jeweils nächsten Termins in das Kkehrbuch des Kunden erfolgen. Nebenarbeiten bzw. Reinigungs- und Überprüfungsarbeiten, welche nur einmal jährlich erforderlich sind, werden für mindestens 5 - 10 Arbeitstage eingeteilt und angekündigt.

Einteilung der Terminarbeiten (dauerhafte Änderungen)

Ein wesentlicher Punkt sind die Terminabsprachen mit dem Kunden. Wenn ein Kunde den Wunsch äußert, seine regelmäßigen Kehrtermine zu verschieben, dann muss vorher abgeklärt werden, ob die Leistung zum Wunschtermin/Uhrzeit machbar ist, das heißt, ob zu diesem Zeitpunkt ein dafür qualifizierter Mitarbeiter verfügbar ist, und die Anfahrt kosten- und umweltmäßig vertretbar sind. Erst dann darf dem Kunden der Termin zugesichert werden. Der Terminwunsch wird dann in der EDV geändert und gegebenenfalls im bereits ausgedruckten [Kehrblatt/Hausliste](#) bzw. im elektronischen Kkehrbuch ergänzt.

Kurzfristige Änderungswünsche

Kurzfristige Änderungswünsche werden nur auf den [Kalenderblättern/Tageslisten](#), bzw. Informationszetteln für die Rauchfangkehrer mit elektronischem Kkehrbuch, vermerkt und dem zuständigen Rauchfangkehrer ausgehändigt.

Wenn Terminänderungen noch für diesen Tag sind, werden die Mitarbeiter über das Mobiltelefon verständigt, und diese vom Änderungswunsch informiert. Im Falle einer Terminabsage für den laufenden Tag wird wahlweise dem RFK eine Notiz auf dem [Kalenderblatt/Tagesliste](#) für den nächsten Tag hinterlegt, damit er den Kunden wegen einer neuerlichen Terminvereinbarung kontaktieren kann oder ein neuer Termin gleich vom Büro selbst vereinbart wird.

Achtung: Anrufbeantworter müssen täglich abgehört werden, da Terminänderungen oder –wünsche darauf gesprochen sein könnten.

3. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess-Inputs und –Outputs der Einteilung von Nebenarbeiten

| Ablauf | Verantwortliche | | | Mitgeltende |
|--|-----------------|----|------|--|
| | DF | MA | Inf. | Unterlagen |
| <pre> graph TD A[Anruf des Kunden oder Information eines Mitarbeiters nach Akquisition einer Nebenarbeit] --> B[Einteilung und Eintrag in Tagesliste/Kalender] B --> C([Erbringung der Dienstleistungen]) </pre> | Büro | GF | RFK | Outlook-Ausdruck bzw. Tageslisten , Kalender → |

DF = Durchführung

MA = Mitarbeit

Inf. = Information

4. Prüfungen

Die Prüfung der vollständigen Durchführung der Arbeiten erfolgt durch die Kontrolle der Kehrbücher und gegebenenfalls Änderungen in der EDV am Ende eines jeden Arbeitstages oder spätestens am Ende eines jeden Arbeitsmonats. Bei Verwendung von elektronischen Kehrbüchern muss nur noch nach Übertragung der Daten, die Liste der fälligen Aufträge, auf vollständige Abarbeitung überprüft werden. Siehe Prozess Erbringung der Dienstleistungen.

4.1. Überwachung der Tourenplanung:

Bei signifikanten Abweichungen der gefahrenen Kilometer und Treibstoffverbräuche im Zuge der monatlichen Aktualisierung des [Umweltregisters](#) wird die Routenplanung und deren Einhaltung von der Geschäftsführung kontrolliert und gegebenenfalls zusammen mit dem zuständigen Mitarbeiter neuerlich optimiert.

Durch Benchmarking mit anderen Rauchfangkehrerbetrieben das durch den QMB einmal jährlich durchgeführt wird, ist eine weitere Kontrolle über die Qualität der Tourenplanung gegeben.