

# Prozessbeschreibung: Arbeitseinteilung

## 1. Prozessfestlegungen

### 1.1. Prozessinhalte

Einteilung der Kehrarbeiten und sonstigen Nebenarbeiten. Im Einzelnen bedeutet dies

- Tourenplanung
- Einteilung der Kehr- und Terminarbeiten
- Führen des Kehrbuches
- Einteilung der Nebenarbeiten
- Verwahrung von Kundenschlüsseln

### 1.2. Begriffe

**Terminarbeiten:** langfristige Termine bzw. Uhrzeiten auf Wunsch des Kunden

**Kurzfristige Änderungen:** einmalige Wunschtermine bzw. Uhrzeitenwünsche von Kunden

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

Ablauf	Verantwortliche			Mitgeltende
	DF	MA	Inf.	Unterlagen
<pre> graph TD     A[EDV-Erfassung Kehrstellen lt. Prozess Kehrstellenaufnahme] --&gt; B[Ausdruck der täglichen Arbeiten pro Mitarbeiter]     A --&gt; C[Optional: Elektronische tablets]     B --&gt; D[Ausgabe der B1-Einlagezettel an die jeweiligen Mitarbeiter]     D --&gt; E([Erbringung der Dienstleistungen])     C --&gt; E           </pre>	Büro	GF	RFK	Diverse Formulare: Outlook- Ausdruck, Tageslisten, Kalender, Objektmappen, Tablet →  Kehrbücher →

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.

Die Kehrtouren werden mit Hilfe der EDV von der Geschäftsführung im Vorjahr (mind. 4 Wochen vor der ersten Kehrung Aushangpflicht in den Objekten) festgelegt und in den Objekten zeitgerecht ausgehängt.

Wenn ein Kunde den Wunsch an uns heranträgt, seinen regelmäßigen Kehrtermin 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 und die Anfahrt kosten- und umweltmäßig vertretbar ist. Erst dann darf dem Kunden der Termin zugesichert werden. Der Terminwunsch wird dann in der EDV geändert.

## Kurzfristige Änderungswünsche

Kurzfristige Änderungswünsche werden nur auf den [Kalenderblättern/Tageslisten/Objektmappe/Tablet](#) bzw. Informationszetteln 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 wird dem RFK eine Notiz auf dem [Kalenderblatt/Tagesliste/Objektmappe/Tablet](#) gemacht.

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

## Verwahrung von Kundenschlüsseln (nur für Dachböden)

Sollten Kunden den Wunsch haben, Ihre Schlüssel beim Rauchfangkehrerbetrieb zu deponieren, ist – im Interesse der Sicherheit des Kunden und des Rauchfangkehrerbetriebes – darauf zu achten, dass die Schlüssel nicht für fremde Personen zugänglich sind und eine ordnungsgemäße Aufbewahrung mit Beschriftung gegeben ist.

## 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] --&gt; B[Einteilung und Eintrag in Tagesliste/Kalender]     B --&gt; C([Erbringung der Dienstleistungen])           </pre>	Büro	GF	RFK	Diverse Formulare: Outlook- Ausdruck, <a href="#">Tageslisten</a> →

DF = Durchführung

MA = Mitarbeit

Inf. = Information

### 3.1. Näherer Angaben zur Einteilung von Sonderarbeiten

Vom Kunden gewünschte separate Termine (Befunderstellung, Nachüberprüfung etc.) müssen innerhalb von 2 Werktagen, höchstens jedoch innerhalb einer Woche möglich sein und Befunde sowie etwaige Berichte sind dem Kunden unmittelbar zuzusenden. Bei Ausfall der Heizung während der Heizperiode muss spätestens am nächsten Werktag ein Termin möglich sein.

## 4. Prüfungen

Als Nachweis der durchgeführten Dienstleistungen wird spätestens am übernächsten Werktag das [Formular Kontrollbuch \(Einlageblatt B1\) B1](#) vom Büro geprüft

### 4.1. Überwachung der Tourenplanung:

Bei signifikanten Abweichungen der gefahrenen Kilometer und Verbräuche im Zuge der monatlichen Aktualisierung der Umweltdatenbank wird die Routenplanung und deren Einhaltung von der Geschäftsführung kontrolliert und gegebenenfalls zusammen mit dem zuständigen Mitarbeiter neuerlich optimiert.