

# Prozessbeschreibung: Erbringung der Dienstleistungen

## 1. Prozessfestlegungen

### 1.1. Prozessinhalte

Diese Prozessbeschreibung regelt die Erbringung aller Dienstleistungen, die Rauchfangkehrerbetriebe laut Wiener Kehrverordnung, Wiener Feuerpolizeigesetz und Wiener Heizungs- und Klimaanlagegesetz 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:

- Reinigen und Prüfen von Abgasanlagen (Kehrverordnung u. Feuerpolizeigesetz)
- Befundung und Mängelmeldung
- Augenscheinliche periodische Überprüfung der Feuerstätten
- Feuerpolizeiliche Beschau
- Tätigkeiten aus dem Titel Überwachungsstelle WHKG § 26
- Überprüfung der Verbrennungsluftzuführung (Kehrverordnung u. Feuerpolizeigesetz)
- Kontrolle der Rauch- und Abgasmessungen
- Durchführung einfacher Überprüfungen (Rauch- und Abgasmessungen) (Sonderarbeit)

### 1.2. Begriffe

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

### 1.3. Formulare

Alle Formulare, die Kundendaten beinhalten, sind im Programm Black RFK eingearbeitet und im Intranet der Zertifizierten Rauchfangkehrer [www.rauchfangkehrer-zert.at](http://www.rauchfangkehrer-zert.at) daher nur beispielhaft angeführt.

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

Ablauf	Verantwortliche			Mitgeltende
	DF	MA	Inf.	Unterlagen
<pre> graph TD     A[Kalenderausdruck/Tageslisten] --&gt; B[Erbringung der jeweiligen Kehrtätigkeit oder der Nebenleistung]     B --&gt; C[Wo notwendig Bestätigung des Kunden auf entsprechendem Formular]     C --&gt; D[Erfassung in der EDV/Austragen der Kkehrbücher]     D --&gt; E[Abrechnung]     E --&gt; F[Geg. Mahnung]         </pre>	Büro			Formulare s. Nähere Angaben je nach Dienstleistungsart →
	RFK			
	Büro			Formulare s. Nähere Angaben je nach Dienstleistungsart ←
	Büro			Rechnung Zahlschein oder Rechnung bar →
	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 jeden Fang muss je nach seiner Beschaffenheit jeweils das passende Kehr-, Reinigungs- und Überprüfungsgerät verwendet werden um Beschädigungen des Fanges zu vermeiden.
- Ausschließlich auf den vorgesehenen Stegen (Wegen) bewegen um Beschädigungen der Dachdeckung zu vermeiden.
- nicht an Mauern (Stiegenhaus, Wohnung usw) anlehnen (auch kein Werkzeug)
- 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 geltenden Verordnungen, Gesetze und dem Stand der Technik verwaltet und durchgeführt. Im Einvernehmen mit der Kunde und durch die Behörde kann eine davon abweichende Regelung getroffen werden (z.B. Kehrfristverkürzung).

### Kehrperioden:

#### Abgasanlage

1x jährlich	2x jährlich	3x jährlich	4x jährlich	5x jährlich
sämtliche Abgasanlagen kehren (mindestens)			sämtliche Abgasanlagen (außer Gas mit glatten Innenflächen) überprüfen	
Gas mit glatten Innenflächen überprüfen und ggf. Kehren				

Die Arbeiten dürfen von nachstehend angeführten Personen selbständig aber unter Kontrolle/Aufsicht des Betriebsinhabers 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 aller verfügbaren Arbeitsgeräte:

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 [Kehrtabellen](#) und den [Tageslisten](#), [Outlook-Kalenderblättern](#), [Objektmappen](#), [Tablets](#) hervor, die Erledigung der durchgeführten Arbeiten bestätigt der Mitarbeiter mit seiner Unterschrift auf dem [Einlageblatt B1](#) im Kontrollbuch und mittels Kopie fürs Büro.

Die [Rechnung](#) muss entsprechend den gesetzlichen Vorgaben ausgestellt werden. Bei Änderungen des Tarifes bzw. der Kehrstellen ist ein Verrechnungsblatt mitzuschicken, oder auf den Prozentsatz der Erhöhung lt. Kehrtarif mittels Fußzeile hinzuweisen.

Sollte der Kunde (Benützer) die Kehrung verhindern, sind folgende Schritte notwendig:

[Einwurfzettel](#) an die Türe oder in den Postkasten, [Kehrvorhinderungsmeldung](#) an die HVW/Hausinhabung.

Nach 13wöchiger Frist [Kehrvorweigerungsmeldung](#) an die MA-68 schicken.

## 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 relevanten Felder des jeweils verwendeten Formulars werden vom RFK ausgefüllt. Der ausgefertigte Befund dient als Nachweis und wird im Original an den Befundwerber weitergeleitet und in Kopie im PC oder auch handschriftlich in einem entsprechenden Ordner im Büro verwahrt.

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

Arbeit	Besonderheit Fang oder Kunde	Formular
Befundung der Abgasanlagen ohne angeschlossener Feuerstätte	CE-Kennzeichnung (CE-AT-Kennzeichnung für Gasgeräte) vorhanden	Befund und Gutachten (Hauptbefund)
Befundung der Abgasanlagen für Anschluss einer Feuerstätte, bzw. bei angeschlossener Feuerstätte	CE-Kennzeichnung (CE-AT-Kennzeichnung für Gasgeräte) vorhanden	Vorbefund oder Gerätebefund; Endbefund, Hafnerendbefund, Verbrennungsluftnachweis, Überdruckbefund (Leckratenbefund). Überwachung der einfachen Überprüfung (Abgasmessung)
Überprüfung nach Fanginstandsetzung	Köpfe, undichter Fang	Schleiferbefund
Befundung der Abgasleitung von Feuerstätten	CE-Kennzeichnung (CE-AT-Kennzeichnung für Gasgeräte) vorhanden	Endbefund

**Mängelmeldungen** können jederzeit bei der Erbringung aller Dienstleistungen anfallen. Die Rauchfangkehrer sind dazu angehalten, Mängel, die sie erkennen, aufzunehmen und den Kunden nachweislich zu informieren.

Die Mängel sind außerdem in einer eigenen Mängelstatistik im Rauchfangkehrerprogramm zu erfassen.

Bei der Mängelmeldung werden in folgenden Fällen folgende Formulare verwendet:

Art des Mangels bzw. Verhalten des Kunden	Formular	Information an
Mängel	Vermerk im Kontrollbuch (Einlageblatt B1), <a href="#">Mängelmeldung</a>	Bewohner oder Hauseigentümer oder Hausverwaltung (je nach Art des Mangels)
Mängel, die ein Benützungsverbot oder eine Sperre der Feuerstätte nach sich ziehen	Vermerk im Kontrollbuch <a href="#">Formular Heizverbot</a> bzw. <a href="#">Formular Sperre (B3a)</a>	Bewohner oder Hauseigentümer oder Hausverwaltung (je nach Art des Mangels) MA 68 (Benützungsverbot) MA 36 und Wien Energie (Sperre), Benützer der Feuerstätte, Bewohner oder Hauseigentümer

Bei Nichtanwesenheit des Bewohners	Plakette an die Tür	oder Hausverwaltung (je nach Art des Mangels)  mindestens einen Zeugen hinzuziehen bzw. informieren
------------------------------------	---------------------	---

## 2.4. Nähere Angaben Überprüfung der Ersatzabgasanlagen (Notfänge) und Überprüfung auf Feuerpolizeiliche Mängel in Objekten ohne Anschluss (B4).

Die Arbeiten werden im Sinne des Wiener Feuerpolizeigesetzes verwaltet und durchgeführt.

Die Arbeiten dürfen von nachstehend angeführten Personen selbständig durchgeführt werden:

- Rauchfangkehrermeister und Gesellen mit abgeschlossener Ausbildung zum Brandschutzorgan oder Brandschutzbeauftragten der Stadt Wien .

### Aufzeichnungen/Formulare:

Die [Rechnung](#) (bar oder mit Zahlschein) muss entsprechend der Verordnung über die Festsetzung von Höchsttarifen für das Gewerbe der Rauchfangkehrer in Wien ausgestellt werden.

Die Aufzeichnungen sind am [Einlageblatt B4](#) zu führen.

## 2.5. Nähere Angaben zur Verbrennungsluftmessung gemäß ÖVGW GK 62

Die Überprüfung auf Zuführung von ausreichender Verbrennungsluft für raumluftabhängige Gasfeuerstätten (Bauart B) hat unter Anwendung und Einhaltung der ÖVGW Richtlinie GK 62- Messverfahren für Verbrennungsluftzuführung in der jeweils gültigen Fassung zu erfolgen. Wird beim Messverfahren keine ausreichende Verbrennungszuluft nachgewiesen, so ist die Anlage vom RFK zu sperren.

Der Verbrennungsluftnachweis wird im Zuge der Hauptkehrung durchgeführt.

Der Verfügungsberechtigte sowie das GVV sind unverzüglich und nachweislich mittels [Formular Sperre](#) zu verständigen.

Die ÖVGW Richtlinie GK 62 kann beim Verlag der ÖVGW bestellt werden.

### Aufzeichnungen/Formulare:

Alle Daten gem. ÖVGW Richtlinie GK 62 sind im [Formular Verbrennungsluftnachweis](#) zu erfassen. Es entspricht dem im Anhang der ÖVGW Richtlinie GK 62 angeführten Formular. Dieses Messprotokoll ist dem Auftraggeber sowie dem GVV mit Hinweis zum Ergebnis der messtechnischen Überprüfung der Verbrennungsluftzuführung sowie allfällig erforderliche Maßnahmen zu übermitteln. Bei regelmäßiger Überprüfung anlässlich der Hauptkehrung nur auf Wunsch des Kunden/Auftraggebers.

## 2.6. Nähere Angaben zur einfachen Überprüfung (Abgasmessung)

Hier handelt es sich zwar um eine Sonderarbeit, die trotzdem einheitlich durchgeführt werden soll. Die Überprüfung erfolgt nach Wiener Heizungs- und Klimanlagengesetz bzw. nach der Wiener Feuerungsanlagenverordnung (FAV).

Die periodische Überprüfung darf nur durch die in der Stellenbeschreibung genannten Personen, die über ein gültiges Prüfzeugnis, sowie die erforderlichen Auffrischungsschulungen (siehe AA Mindestschulungsanforderungen) verfügen, durchgeführt. Im Zuge der internen Audits wird stichprobenweise kontrolliert, ob alle Messorgane von der Stadt Wien bestellt sind.

#### **Aufzeichnungen/Formulare:**

##### [Formular Überprüfungsbefund](#)

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.

## **2.7. Nähere Angaben zur Überwachung der Abgasmessungen**

Alle Prüfberichte von Abgasmessungen, die von anderen Messorganen durchgeführt und an den Rauchfangkehrerbetrieb in seiner Eigenschaft als Überwachungsstelle geschickt werden, müssen von diesem abgelegt werden. Um die Überprüfung der Einhaltung der Fristen sicherstellen zu können, muss zusätzlich eine Eingabe der Abgasmessung mit Datum im Rauchfangkehrerprogramm erfolgen.

Kann kein gültiges Messprotokoll vorgewiesen werden, muss eine Eintragung im Kkehrbuch am Blatt B1 gemacht werden. Hier wird dem Kunden ein Zeitraum auferlegt, in welchen er die Messung durchführen lassen muss.

Wird diese Frist nicht eingehalten, erfolgt die Mängelmeldung am zuständigen Amt.

## **2.8. Nähere Angaben zur Überwachung der Feuerstätten laut WHKG**

Als Überwachungsstelle hat der Rauchfangkehrer, unter anderem auch zu prüfen, ob für jede Neuanlage ein Anlagendatenblatt (Anlage 1 WHeizKG 2015) ausgestellt wurde.

Bei Anlagen über 20 kW, die ein ganzes Haus beheizen, muss auch ein Nachweis hinsichtlich der Kesseldimensionierung im Verhältnis zum Heizwärmebedarf des Gebäudes mittels Prüfbericht (Anlage 3 WHeizKG 2015) erstellt werden.

Falls Anlage 1 bzw. 3 fehlen, ist eine Mängelmeldung an den Betreiber auszustellen.

# **3. Prüfungen**

## **3.1. Kontrolle der Kehrzettel B1 oder B4**

Vor dem Ablegen der Kkehrbucheinlagen wird kontrolliert, ob alle [Einlageblätter B1/B4](#) vom ausführenden Mitarbeiter unterschrieben worden sind und alle eventuell notwendigen weiteren Schritte (Mängelmeldungen, Kehrverhinderer, etc.) erledigt wurden. Bei fehlender Unterschrift wird dem jeweiligen Mitarbeiter das Kehrblatt nochmals zur Erledigung mitgegeben bzw. hinterfragt, was der Grund für die fehlende Unterschrift ist.

## **3.2. Kontrolle der Nebentätigkeiten**

Die Kontrolle der Nebentätigkeiten erfolgt durch die Kontrolle und Freigabe der Berichte durch die GF, weiters ist zu kontrollieren, ob eine ordnungsgemäße Verrechnung stattgefunden hat.