

<b>Prozessinformation</b>		
<b>Prozesseigner</b>	<b>Verwaltung – Immobilienmanagement</b>	
<b>Prozessziel</b>	Sicherstellung einer zeitnahe Unterstützung der Standorte bei Schäden/Umbauten etc.	
<b>Geltungsbereich</b>	Diese Anweisung gilt für das Immobilienmanagement, die Bereichsleiter sowie aller Führungsmitarbeiter im operativen Bereich	
<b>Normbezug</b>	ISO 9001:2015, Kapitel 7	
<b>Prozessstruktur</b>		
<b>Ressourcen</b> (Was wird benötigt)	<b>Prozessbeteiligte</b> (Wer, Kompetenz, Fähigkeit)	<b>Vorgaben</b> (Was ist zu beachten)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reparaturmeldung, Arbeitsauftrag, Arbeitsbericht</li> <li>- Mitarbeiter</li> <li>- Materialien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techn. Allrounder IMMO</li> <li>- IMMO-Manager</li> <li>- Anfordender</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO Norm</li> <li>- Dokumente u. Formulare</li> <li>- Vorgaben zum Arbeits- und Gesundheitsschutz</li> </ul>
<b>Input</b> (Was löst den Prozess aus)		<b>Output</b> (Was ist das Ergebnis)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- IMMO erhält Reparaturmeldung, Arbeitsauftrag</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abgeschlossener und abgerechneter Arbeitseinsatz</li> </ul>
<b>Messgrößen</b> (Wie werden die Ziele gemessen)	<b>Prozessrisiken / Chancen</b>	<b>Vorgehen bei Störungen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzahl eingehender Meldungen</li> <li>- Bearbeitungszeit</li> <li>- Bearbeitungsqualität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zeitnahe, flexible Problembehebung</li> <li>- Unabhängigkeit von externen Dienstleistern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Information an Verwaltung – IMMO</li> </ul>
<b>Mitgelende Unterlagen</b>		
QMF 44 Reparaturmeldung		

**1. Anforderung/Freigabe**

- Bei anstehender Arbeit/Reparatur etc. füllt die/der ZM (Auftraggeber) vor Ort die „Reparaturmeldung“ (QMF 44) digital aus und sendet diese weiter an
  - a) [verwaltung@novoter gum.de](mailto:verwaltung@novoter gum.de)
  - b) seine/n Regionalleiter/in

**2. Einsatzplanung**

- die Verwaltung plant den internen Handwerker
- Termininformation/-absprache im Detail erfolgt zwischen dem Handwerker und ZM

**3. Auftragsdurchführung**

- der Auftrag wird im Standort erledigt
- Die Erledigung wird vor Ort durch den Handwerker dokumentiert (QMF 44, Seite 2, Arbeitsbericht).
- Die/der ZM bestätigt die Durchführung mittels Unterschrift

**4. Meldung Auftragsdurchführung**

- Die Beendigung der Arbeit wird über den Handwerker durch Rückgabe der Reparaturmeldung / des Arbeitsberichts an die Verwaltung rückgemeldet

**5. Kosten**

- Die entstandenen Kosten/anfallenden Rechnungen werden auf den Standort umgelegt (> Zentrumsplanung Punkt „Wartung/Instandhaltung/Reparatur ...!“)
- Können die Kosten keinem Standort direkt zugeordnet werden, müssen die Rechnungen vor Weitergabe an die Buchhaltung mit dem Vermerk „BEREINIGUNG“ versehen werden.