



Präventiv



Korrektiv



Umwelt-u. Energie
Management



Einkauf

Management von Störungsfällen

Veröffentlichung: Oktober 2012

Updated version: Oktober 2012

Code: 99-00-04-PR-G-03-00

Ziel und Umfang

Dieses Verfahren beschreibt wie man mit Störungsfällen oder Schäden, die im Hotel auftauchen können, umgehen muss. Die Störungsfälle können folgendermassen bewältigt werden:

- Durch die Maintenance Mitarbeiter
- Durch externe Unternehmen (das Unternehmen muss offiziell für den Einbau oder die Wartung der entsprechenden Installationen zugelassen sein)

Der Haustechniker ist für die täglichen Kontrollen von Störungsfällen im Hotel verantwortlich.

In Bezug auf die Maintenance der Hotelinstallationen sollten immer die umweltfreundlichen Aspekte des NH Umwelt-und Energiemanagementsystems berücksichtigt werden, vor allem sollten die Anlagen und Ausrüstungen nachgeprüft, instandgehalten und korrigiert werden, die umweltschädlich sein können.

Zusammenfassung

- 1 Generelle Richtlinien
- 2 Operative
 - 2.1 Störungsmeldung
 - 2.2 Störungsbehebung
 - 2.3 Unterzeichnung der Reparaturen
 - 2.4 Überprüfung der Reparatur und Unterzeichnung der Registrierung
 - 2.5 Reparatur durch ein externes Unternehmen
- 3 Verhaltensregel
 - 3.1 Störungsfälle in Zimmern
 - 3.2 Störungsfälle in öffentlichen Bereichen
- 4 Verwandte Prozesse
- 5 Vorlagen und Archivierung
- 6 Validierungs Verfahren

1 Generelle Richtlinien

****Die Hotels, die nach der ISO Norm zertifiziert sind, werden die Verfahren und Vorlagen verwenden, die aus ihrer Anwendung abgeleitet sind.***

Alle Haustechniker sollten ein Archiv mit allen Informationen (oder eine Kopie) der abgeschlossenen Verträge ([siehe Dokument Liste obligatorischer Verträge.xls](#) und [Präventive Maintenance von Anlagen.xls](#)), die vom Hotel oder der Corporate Environment & Engineering Abteilung abgeschlossen



werden, aufweisen können, sowie eine Kopie der Lieferscheine (Aufträge, Prüfberichte, Inspektionen, etc.), der empfangenen Rechnungen und eine Liste aller Interventionen durch externe Unternehmen.

Alle Vorfälle müssen **IMMER** in der Vorlage *Reparaturliste.xls* eingetragen werden. Diese eine **EINZELNE** Datei muss immer aktualisiert werden und sich unter einem geteilten Server des Hotels befinden. So findet immer eine Berichterstattung und Kontrolle statt, sowie eine Überwachung und Steuerung weiterer Vorfälle.

2 Operative

2.1 Störungsmeldung

Verantwortlich: Jede Abteilung, Haustechniker

Jede Hotelabteilung kann einen Störfall erkennen, dieser muss zu seiner Behebung dem Haustechniker gemeldet werden. Im Laufe des Tages können der Rezeption auch Störungsfälle gemeldet werden, die folgendermaßen erfolgen können:

- Anruf vom Gast/Direkte Anfrage an der Rezeption.
- Durch die Hausdame, die von den Zimmermädchen informiert wird, die während der Reinigung der Zimmer auf etwas aufmerksam geworden sind (siehe Verfahren *Tagesplanung und Follow-up*) oder durch eine Meldung jeder anderen Hotelabteilung.

In jedem Fall wird die Störungsmeldung in der Vorlage *Reparaturliste.xls* mit Datum und Uhrzeit vermerkt. Der Haustechniker wird informiert, um ihm den gemeldeten Vorfall zu erklären.

2.2 Störungsbehebung

Verantwortlich: Maintenancepersonal

Sollte es sich um einen dringenden Vorfall handeln (bitte die vom Haustechniker oder Hoteldirektor bereits definierten Prioritäten beachten) oder sollte sich der Gast im Zimmer befinden (in diesem Fall, müsste dieser eine Priorität sein), wird der Gast sofort betreut und, wenn möglich und die entsprechenden Mittel verfügbar sind, der Vorfall sofort behoben.

Sollte der Vorfall nicht so bedeutend sein, um diesen sofort zu beheben, wird der Haustechniker die Reparatur mit seinen anderen täglichen Aufgaben, je nach Ihrer Wichtigkeit, einplanen.

Sollte die Störungsbehebung Abfälle erzeugt haben, werden wir diese gemäß der Abfallart entsorgen (siehe Verfahren *Abfallentsorgungswirtschaft*). Sollte es keine Richtlinien für die Entsorgung dieser Abfälle geben, muss der Haustechniker die Environment & Engineering Abteilung kontaktieren, um ein angemessenes Verfahren für die Entsorgung zu finden.

Sollte es nicht möglich sein, die Störung sofort zu beheben und sollte der Gast zu einem anderen Zimmer umgezogen werden müssen, muss die Rezeption über die Situation und den Grund informiert werden (siehe Verfahren *Customer Care*).



2.3 Unterzeichnung der Reparaturen

Verantwortlich: Maintenancepersonal

Sobald der Vorfall behoben worden ist, werden wir unter der Vorlage *Reparaturliste.xls* den Verantwortlichen, das Datum und die Uhrzeit der Reparatur angeben.

2.4 Überprüfung der Reparatur und Unterzeichnung der Registrierung von Vorfällen

Verantwortlich: Haustechniker, Hoteldirektor, Regional Environment & Engineering Manager

Der Haustechniker überprüft, ob die Reparatur korrekt ausgeführt worden ist und wird die Auflösung des Vorfalles in der Vorlage *Reparaturliste.xls* frei zeichnen.

Der Hoteldirektor überprüft und unterschreibt **einmal in der Woche** die Registrierungen der Vorfälle und der Regional Environment & Engineering Manager muss mindestens **einmal pro Halbjahr** eine Prüfung der vorgefallenen Störungen und Schäden im Hotel durchführen.

2.5 Reparatur durch ein externes Unternehmen

Verantwortlich: Haustechniker, externes Unternehmen

Sollte es einen Maintenancevertrag für eine geschädigte Anlage geben, muss der Haustechniker sich mit dem Maintenance Dienstleister in Verbindung setzen, um deren Service zu beauftragen.

In unseren Hotels muss die Koordinierung der Arbeiten externer Unternehmen immer innerhalb der entsprechenden Regeln der Arbeitssicherheit jedes Landes erfolgen.

Externe Unternehmen sollten immer alle Sicherheits- und Gesundheitsvorschriften erfüllen. Um dies zu gewährleisten, wird die Direktion immer von ihnen die offizielle Dokumentation verlangen und die Unternehmen werden außerdem die notwendigen Protokolle in Bezug auf die geltenden Rechtsvorschriften des Landes unterschreiben müssen.

Bei der Ankunft des Personals der externen Firma werden ihnen die zu überprüfenden Räumlichkeiten gezeigt und unsere Telefonnummer gegeben damit falls sie uns brauchen, wir erreicht werden können.

Sobald die Reparatur abgeschlossen ist, überprüfen wir den Servicebeleg (Lieferschein), um sicherzustellen, dass die angemessenen Materialien und Arbeitszeiten genutzt worden sind.

In diesen Fällen geben wir die Reparatur in folgendem Register an: *Reparaturliste.xls*.

3 Verhaltensregeln

Verantwortlich: Maintenancepersonal

3.1 Störungsfälle in Zimmern

Alle Störungsfälle, die aus belegten Zimmern vorgehen, müssen gemäß den folgenden Richtlinien behandelt werden:

Organization Department – Management von Störungsfällen



- Wenn das **“Bitte nicht stören”** Schild an der Tür hängt, dürfen wir unter keinen Umständen das Zimmer betreten. Wir müssen abwarten, bis der Gast uns benachrichtigt oder das Schild **“Bitte Eintreten”** an der Tür hängt.
- Vor dem Betreten des Zimmers, klopfen wir zweimal bedächtig an die Tür und kündigen uns an, so dass, falls der Gast sich im Zimmer befindet, er Zeit hat zu reagieren.
- Sollte sich der Gast im Zimmer befinden, fragen wir, ob wir die Arbeit verrichten dürfen oder ob wir besser später vorbeikommen sollen. Wir werden immer versuchen so wenig Unannehmlichkeiten wie möglich zu verursachen. Wir werden stets versuchen freundliche Gesten, sowie höfliche Worte anzuwenden: **“Guten Morgen /Nachmittag / Abend. ¿Erlauben sie mir bitte die...zu reparieren?“****“Vielen Dank”** oder **“¿Um welche Uhrzeit passt es Ihnen am Besten, um die Reparatur vorzunehmen ?”**.
- Ein Zimmer darf niemals unbeaufsichtigt gelassen werden.
- Sollte sich der Gast, bei unserem Verlassen des Zimmers darin befinden, fragen wir nach, ob er mit der Reparatur zufrieden ist und verabschieden uns höflich.
- Wenn sich der Gast nicht im Zimmer aufhält, hängen wir das Schild **“Reparaturservice”** an die Tür und die Reparaturarbeiten im Zimmer können bei geschlossener Tür durchgeführt werden. Es gibt zwei Ausnahmen, um die Tür offen zu halten:
 - Im Falle, dass es sich um ein „Check-out Zimmer“ handelt.
 - Sollte sich der Gast im Zimmer aufhalten, dürfen wir die Reparatur bei offener Tür ausführen und müssen immer das Schild **“Reparaturservice”** an der Tür hängen haben.
- Wenn die Reparatur vollendet ist, ist es sehr wichtig sicherzustellen, dass wir die Tür und Fenster, falls wir diese geöffnet hatten müssen, richtig zuschließen.
- Wenn uns ein Gast bittet ein Zimmer zu öffnen, werden wir das nie tun. Wir erklären ihm, dass er sich aus Sicherheitsgründen an die Rezeption wenden muss, um ein Duplikat seines Kartenschlüssels zu beantragen.
- Es ist strengstens verboten, während der Reparaturarbeiten den Fernseher oder das Radio im Zimmer einzuschalten. Sollte der Gast diese eingeschaltet haben lassen, schalten wir sie aus. Ebenso ist es streng verboten in den Zimmern zu rauchen.
- Falls während unserer Arbeit in einem Zimmer das Telefon klingeln sollte, gehen wir nicht ans Telefon und nehmen den Anruf nicht an.
- Es ist verboten, die Zimmertelefone für private Gespräche zu benutzen. Zu diesem Zweck, nur wenn es sich um einen dringenden Grund handeln sollte und nach Genehmigung, könnte das Telefon im Büro des Haustechnikers benutzt werden.
- Ruhe und Diskretion sind Zeichen von Respekt gegenüber unseren Kunden.
- Verwenden Sie niemals Zimmerdienste und fassen sie keine Zimmerkomplemente (Papiere, Amenities, Handtücher, etc.) an.
- Sobald die Arbeiten abgeschlossen sind, sollen wir unverzüglich die Hausdame informieren lassen, damit sie jemanden schickt, um das Zimmer zu überprüfen.

3.2 Störungsfälle in öffentlichen Bereichen

Für die Aufgaben, die in öffentlichen Bereichen durchgeführt werden müssen, werden folgende Richtlinien befolgt:

- Wenn wir Arbeiten ausrichten müssen, die Beschwerden verursachen könnten (Lärm, Gerüche von Farben,etc.), werden wir, darüber und auch über die vorraussichtliche Dauer der Reparatur, immer die Rezeption informieren. So kann der Empfang die geeigneten Maßnahmen vornehmen (Kunden benachrichtigen, Zimmerwechsel, etc.).



- Sollten wir Wartungs- und Reparaturarbeiten an öffentlichen Zugängen durchführen müssen, ist es notwendig die Sicherheitsstandards zu stärken. Diese Bereiche werden mit Absperrbändern und Leitkegeln ausgeschildert. Es muss auch immer ein „Entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten“ – Schild angebracht werden.

4 Verwandte Prozesse

Präventive Maintenance von Anlagen
Tägliche Vorbereitung und Überwachung der Reinigungsarbeiten
Abfallbehandlung
Kunden Personalisierung

5 Vorlagen und Archivierung

Vorlage	Verantwortlich	Archivierung
Reparaturliste	Haustechniker/ Hoteldirektor	3 Jahre
Korrektive Kontrollen durch externe Unternehmen		
Kopien von Lieferscheinen, Arbeitsformularen und empfangenen Rechnungen von externen Dienst Anbietern		6 Jahre (5 und das Geltende), Ausgenommen wichtige Anlagen, alle Dokumente, die im Laufe der Zeit zu diesen Anlagen erfasst werden, müssen während der Lebensdauer der Anlage oder Maschine gesammelt werden *BU Italien: 10 Jahre (9+ das laufende Jahr)

6 Validierungs Verfahren

Version	Corporate area	Approved by		Approval date
1	Projects, Construction & Engineering (Process Owner)	Environment & Engineering Director SVP Projects, Construction & Engineering	Luis Ortega Santiago López	Oktober 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Operations	Operations Control Director		
	Resources	SVP Human Resources		
	Management Committee			Steering Minutes 16/10/2012