

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 2.12

Ablauflenkung und Dienstleister: Technik, Wäscherei, Pächter

Die Regeln des Hauses zu den Dienstleistern bringen: die Liste von der Arbeit her.

Leitfrage Wer stellt in Ihrem Haus die Lüftung, die Heizung und die Küchenabluft ein: jemand, dem Ihre Regeln je übergeben wurden, oder jemand, der sie nie gesehen hat? Und woran würden Sie es merken?

Dieses Blatt gibt den Werkzeugteil des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder: die Fragen in ihrer Reihenfolge, den Hinweis, was verlangt ist, von wem es verlangt ist und was nur Methode ist, und die Zahlen der Modellrechnung zum Ersetzen durch die eigenen. Die Begründung jedes Schritts steht im Buch. Das Blatt ersetzt weder die Norm noch eine Beratung im Einzelfall.

Das Werkzeug des Abschnitts

Tabelle 2 — Vier Wege einer Regel zu Dienstleistern und Pächtern

Weg	Was er leistet	Was er nicht leistet
Klausel im Vertrag	erreicht die Firma; regelt Meldung und Nachschau	erreicht den Menschen an der Anlage nicht von selbst
Einweisung am ersten Tag	erreicht die Person; Unterschrift als Nachweis	verblasst; erreicht die Vertretung nicht
Blatt an der Anlage	erreicht jeden, der davorsteht	beantwortet keine Frage, die nicht darauf steht
Benannte Ansprechperson	entscheidet über Ausnahmen; nimmt Meldungen an	fehlt nachts und am Wochenende

Praktische Anwendung: die Regeln des Hauses in sieben Schritten zu den Dienstleistern bringen

- 1. Die Liste von der Arbeit her schreiben.** Die technische Leitung notiert binnen einer Woche, wer bei Tag und bei Nacht Lüftung, Heizung, Küche und Wäsche bedient, gleich wer ihn bezahlt.
- 2. Jede Person einer Stellung zuordnen.** Arbeitet sie im Haus an Ihren Anlagen, außer Haus oder als Pächter mit eigenem Betrieb?
- 3. Je Person die Regeln auswählen.** Höchstens die drei oder vier, die ihre Arbeit betreffen, jede auf einer Seite.
- 4. Zuerst die Technik nutzen.** Zeitprogramme sperren, Handbetrieb befristen, Zugriffsrechte vergeben.
- 5. Zwei Wege je Regel festlegen.** Anhang zum Vertrag, Einweisung am ersten Tag, Blatt an der Anlage, Name und Telefonnummer für Ausnahmen.
- 6. Beschwerden an die Regel binden.** Der Empfang gibt Beschwerden über Luft, Wärme und Lärm an die technische Leitung. Jede Abweichung erhält Namen, Grund und Enddatum.
- 7. Die Grenze der Zahlen festlegen.** Die Direktion entscheidet, ob der Verbrauch des Pächters getrennt gemessen wird, und schreibt in jede Meldung, was die Kennzahl enthält.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Wissen wir für jede wichtige Anlage, wer sie bei Tag und bei Nacht bedient?			
Hat jede dieser Personen die Regeln ihrer Arbeit erhalten, auch ohne Anstellung bei uns?			
Hängt die Betriebsregel dort, wo die Anlage bedient wird?			
Regelt der Vertrag mit der Technikfirma, wer Einstellungen ändern darf?			
Liest jemand die Rapporte der Dienstleister, bevor er sie unterschreibt?			
Wird die Vertretung des Hauswarts angewiesen, bevor sie allein arbeitet?			
Gehen Beschwerden über Luft, Wärme und Lärm an die Person, die für die Regel zuständig ist?			
Sagen unsere Kennzahlen, ob der Verbrauch des Pächters darin steckt?			

Häufige Fehler

Die Regel nach der Lohnliste verteilen. Sie erreicht dann jeden außer dem, der die Anlage bedient.

Stunden kaufen und die Betriebsweise voraussetzen. Ein Leistungsverzeichnis sagt, was getan wird, nicht wie die Anlage laufen soll.

Eine Beschwerde wie eine Reparatur weiterreichen. Der Hauswart behebt sie mit dem Schalter, den er hat.

Eine Abweichung nicht befristen. Ein Notbehelf für eine Nacht läuft dann zehn Wochen.

Den Rapport ungelesen unterschreiben. Die Zahl stand zweimal auf dem Papier.

Den Pächter aus den Regeln und in den Zahlen lassen. Sein Verbrauch steht dann in einer Kennzahl, die das Haus nicht lenkt.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Zusätzliche Betriebsstunden: 70 Nächte zu 8 h	560 h	2. Dezember bis 10. Februar; Zeitprogramm 6 bis 22 Uhr	
Strom der Ventilatoren: 560 h zu 4 kW	2.240 kWh	Annahme: CHF 0,28 je kWh; CHF 627,20	
Wärme für die Zuluft: 560 h zu 18 kW	10.080 kWh	Annahme: 10 kWh je Liter; 1.008 l Heizöl zu CHF 1,10: CHF 1.108,80	
Kosten der zehn Wochen	CHF 1.736	einmalig; Strom und Heizöl	

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Anhang zum Vertrag der Hauswartfirma: 18 h zu CHF 78	CHF 1.404	jährlich; anderthalb Stunden im Monat	

Was verlangt ist und was nur Methode ist

Tabelle 4 — Was verlangt ist, und was nur Methode ist

Verlangt (Verordnung)	Was es im Hotel belegt	Nur Handbuch oder Methode
Betriebliche Kriterien festlegen und danach steuern; geplante Änderungen überwachen (Anhang II A.8.1)	Zeitprogramm in der Steuerung; Blatt am Schaltschrank; Vermerk zu jeder Abweichung	Handbuch: technische Steuerungen und Verwaltungskontrollen. Methode: Handbetrieb fällt nach 24 Stunden zurück
Ausgegliederte Prozesse steuern oder beeinflussen; Art und Ausmaß festlegen (A.8.1)	Liste der Dienstleister mit dem Weg der Regel je Vertrag	Handbuch: ausgegliederte Prozesse überwachen. Methode: drei Stellungen zum Haus
Wesentliche Umwelanforderungen den externen Anbietern mitteilen (A.8.1)	Anhang zum Vertrag der Hauswartfirma; Hausordnung der Pächterin	Handbuch: Verhaltenskodex im Vertrag, Überprüfung in Audits. Methode: zwei von vier Wegen
Kompetenz und Bewusstsein der Personen unter Aufsicht der Organisation (A.7.2, A.7.3)	Liste der Einweisungen mit Hauswart und Vertretung	Handbuch: Bewusstsein auch bei Lieferanten und Auftragnehmern. Methode: Einweisung am ersten Tag
Dokumentierte Information im nötigen Umfang (A.8.1)	Monatsrapport, gelesen und abgezeichnet	Handbuch: Verfahren «umfassend» dokumentieren. Methode: den Rapport als Auskunft lesen

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: Verträge mit Dienstleistern und Pächtern

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Was EMAS zu Dienstleistern verlangt	Anhang II A.7.2, A.7.3, A.8.1 und Anhang I Nummer 4.2, unmittelbar für registrierte Organisationen	dasselbe, unmittelbar	gilt nicht; nur als Methode der Gruppe (Abschnitt 1.5)
Vertrag mit Technikfirma, Reinigung, Wäscherei	Bürgerliches Gesetzbuch; nicht gelesen	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch; nicht gelesen	Obligationenrecht; nicht gelesen
Pacht des Restaurants	Bürgerliches Gesetzbuch; nicht gelesen	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch; Sondergesetze nicht ermittelt	Obligationenrecht; nicht gelesen
Weisungen an Beschäftigte einer Fremdfirma	nicht ermittelt	nicht ermittelt	nicht ermittelt

Stand der Tabelle: 5. Oktober 2026. Die laufende Fassung aller DACH-Anker des Bandes, mit der geltenden Angabe und der Quelle jeder Änderung, führt die Plattform in der Datei «Band7a_Rechtsanker_DACH_laufend». Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 7a — EMAS: Das Haus im Register, Abschnitt 2.12. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar. buecher.uffedore.com