

**Dienstleistungen in der Abfall- und Wertstofflogistik, Straßenreinigung
und im Winterdienst sowie Kanaldienste –
Teil 3: Abfall- und Wertstofflogistik**

Services for waste and recycling logistics, road cleaning, winter maintenance and sewage systems –

Part 3: Waste and recycling logistics

Services relatifs à la logistique des déchets et des matériaux recyclables et au nettoyage des chaussées, service hivernal et service du réseau d'assainissement –

Partie 3: Logistique des déchets et des matériaux recyclables

Zur Erstellung einer DIN SPEC können verschiedene Verfahrensweisen herangezogen werden:
Das vorliegende Dokument wurde nach den Verfahrensregeln einer Vornorm erstellt.

Gesamtumfang 27 Seiten

Inhalt

Seite

Vorwort	3
Einleitung.....	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Normative Verweisungen	5
3 Begriffe	6
4 Beschreibung der Dienstleistungen	6
4.1 Verzeichnis der Dienstleistungen	6
4.2 Beschreibung der Dienstleistungen	7
4.3 Dienstleistungen zu Logistikleistungen	11
5 Technikausstattung	23
6 Dokumentation der Dienstleistung (Betriebstagebuch)	25
7 Qualitäts- und Leistungskontrolle	26
7.1 Definition der Qualitäts- und Leistungskontrolle	26
7.2 Durchführung der Qualitäts- und Leistungskontrolle.....	27
7.3 Korrekturmaßnahmen	27

Vorwort

Dieses Dokument wurde im Normenausschuss Kommunale Technik (NKT), Arbeitsausschuss NA 051-01-03 AA „Dienstleistungen“ erarbeitet.

DIN SPEC 1108 *Dienstleistungen in der Abfall- und Wertstofflogistik, Straßenreinigung und im Winterdienst sowie Kanaldienste* besteht aus:

- *Teil 1: Begriffe*
- *Teil 2: Anforderungen an den Betrieb und das Personal*
- *Teil 3: Abfall- und Wertstofflogistik*
- *Teil 4: Straßenreinigung*
- *Teil 5: Winterdienst (in Vorbereitung)*
- *Teil 6: Kanaldienste (in Vorbereitung)*

Eine DIN SPEC nach dem Vornorm-Verfahren ist das Ergebnis einer Normungsarbeit, das wegen bestimmter Vorbehalte zum Inhalt oder wegen des gegenüber einer Norm abweichenden Aufstellungsverfahrens vom DIN noch nicht als Norm herausgegeben wird.

Zur vorliegenden DIN SPEC wurde kein Entwurf veröffentlicht.

Erfahrungen mit dieser DIN SPEC sind erbeten

- vorzugsweise als Datei per E-Mail an nkt@din.de in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter **<http://www.din.de/stellungnahme>** abgerufen werden;
- oder in Papierform an den Normenausschuss Kommunale Technik (NKT) im DIN Deutsches Institut für Normung e.V., 10772 Berlin (Hausanschrift: Burggrafenstraße 6, 10787 Berlin).

Einleitung

Die Aufgabe der Abfalllogistik besteht historisch in der Hygiene der besiedelten Räume. Hierbei sind Rückstände des täglichen Lebens (Haushaltungen und Gewerbe) zu erfassen und einer ordnungsgemäßen, schadlosen und möglichst umweltgerechten Entsorgung zuzuführen. Die Wertstofflogistik hat darüber hinaus zur Aufgabe der Ressourcenwirtschaft, die wachsenden Bedarf an hochwertigen Sekundärrohstoffen hat, im ausreichenden Maße diese zur Verfügung zu stellen.

Die Situation im Bereich der Abfall- und Wertstofflogistik ist geprägt durch die Diskussion über die optimale Organisation der Dienstleistungsbetriebe, eine effiziente Leistungserbringung bei der Erfassung der Stoffströme sowie geeignete Bewertungssysteme für die quantitative und qualitative Leistungserbringung.

In vielen Kommunen, öffentlichen und privaten Entsorgungsbetrieben herrschen Strukturen und Organisationssysteme vor, die aufgrund von Erfahrungswerten und historischen Entwicklungen entstanden sind. Diese ermöglichen nur eingeschränkt transparente und effektive Kontrollen der erbrachten Dienstleistung in der Wertstoff- und Sammellogistik. Insbesondere die Aufgabendefinition, die Tourenplanung, die Durchführung des Reklamationswesens, die Leistungsbewertung und die qualitative Sicherung des Dienstleistungsergebnisses benötigen eindeutig definierte Standards und Normen mit denen sich Auftraggeber und Auftragnehmer über die Dienstleistung „Abfall- und Wertstofflogistik“ verständigen können.

Mit dieser DIN SPEC für die Dienstleistung Abfall- und Wertstofflogistik sollen erste Standards zur Beschreibung des Auftragsmanagements, der Logistikleistungen und der in Deutschland zu beachtenden gesetzlichen, satzungsmäßigen und normativen Rahmenbedingungen gesetzt werden. Dabei sollen anerkannte beste Praktiken innerhalb der örtlich oder national akzeptierten Systeme weiterverwendet oder weiterentwickelt werden können.

Der Arbeitsausschuss NA 051-01-03 AA „Dienstleistungen“ möchte zur Standardisierung der Arbeit in der Abfall- und Wertstofflogistik beitragen.

1 Anwendungsbereich

Diese DIN SPEC gilt für die Abfall- und Wertstofflogistik. Dazu zählen die Sammlung und Transport von Siedlungsabfall und Wertstoffen sowie hausabfallähnlichem Gewerbeabfall.

Sie beinhaltet die Beschreibung der Dienstleistungen mit ihren Parametern für die Durchführung in verschiedenen Servicelevel und legt die hierfür benötigten Anforderungen an Fahrzeuge und Behälter im Sinne der Prozessoptimierung für die fachgerechte Sammlung und Transport von Abfall und Wertstoffen fest.

Die Parameter der Dienstleistungen sind je Gebiet, je Abfall oder Wertstofffraktion und je Sammelstruktur zu vereinbaren.

Dienstleistungen zu folgenden Prozessen werden berücksichtigt:

- Abfuhr von festem Abfall und festen Wertstoffen in der haushaltsnahen Sammlung (Umleerung);
- Abfuhr von festem Abfall und festen Wertstoffen für Gewerbe, Handel, Industrie (Umleerung);
- Abholung von Säcken, Sperrabfall, E-Schrott, Grünschnitt, Sondersammlungen (Weihnachtsbäume);
- Abholung von Sonderabfall (z. B. Klinikboxen), festem und flüssigem gefährlichem Abfall;
- Containerdienst (Abfuhr mit Absetzkipperfahrzeugen und Abrollkipperfahrzeugen);
- Anlieferung von Abfall und Wertstoffen an Wertstoff- und Abfallbehandlungsanlagen;
- Annahme an stationären Sammelstellen (z. B. Wertstoffhöfe);
- Wechseln mit Behältertransportfahrzeugen inkl. Sonderabfall.

Dienstleistungen zu folgenden Prozessen werden nicht berücksichtigt:

- Mobile Sanitäreinrichtungen;
- Tierkörperbeseitigung;
- Einrichtung Bau und Betrieb von stationären Sammelstellen und genehmigten Zwischenlagern;
- Einrichtung Bau und Betrieb von Abfall- und Wertstoffbehandlungsanlagen.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

DIN SPEC 1108-1, *Dienstleistungen in der Abfall- und Wertstofflogistik, Straßenreinigung und im Winterdienst sowie Kanaldienste — Teil 1: Begriffe*

DIN SPEC 1108-2, *Dienstleistungen in der Abfall- und Wertstofflogistik, Straßenreinigung und im Winterdienst sowie Kanaldienste — Teil 2: Anforderungen an den Betrieb und das Personal*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach DIN SPEC 1108-1.

4 Beschreibung der Dienstleistungen

4.1 Verzeichnis der Dienstleistungen

Folgende Dienstleistungen werden beschrieben:

- a) Dienstleistungen zum Auftragsmanagement
 - Auftragsannahme (Vertrag / Auftrag / Abruf);
 - Reklamationsmanagement;
 - Beratung zur Abfallvermeidung, Verwertung und Beseitigung;
 - Tour und Revierplanung – Erstellung und Veröffentlichung von Abfallkalendern.
- b) Logistikdienstleistungen – allgemein
 - Behälterdienste:
 - Behältergestaltung (Erstaufstellung aller Behälter eines Gebietes);
 - Behälterabzug (aller Behälter eines Gebietes);
 - Behälteränderungsdienst:
 - Behältergestaltung;
 - Behälterabzug;
 - Sackverteilung;
 - Behälterdienste – sonstige Behälteraktionen (z. B. Reparatur, UVV-Prüfung);
 - Anlieferung von Abfall und Wertstoffen an Wertstoff- und Abfallbehandlungsanlagen;
 - Annahme an stationären Sammelstellen (z. B. Wertstoffhöfe).
- c) Logistikleistungen – Umleeren von festem Abfall
 - Sammlung:
 - Behälterservice (bei der Sammlung);
 - Umleerung:
 - Mitnahme Beipack-Säcke;
 - Behälterreinigung;
 - Standplatzreinigung;
 - Auftragsdokumentation Kunde:
 - Dokumente vervollständigen;
 - Unterschriften / Signaturen;
 - Dokumentenübergabe/ -übertragung an den Kunden.

d) Logistikdienstleistung – Wechseln (Containerdienst)

- Containerdienste;
- Umschlag.

e) Logistikdienstleistung – Abholung

- Abholung (Laden);
- Verkehrssicherheit herstellen.

4.2 Beschreibung der Dienstleistungen¹⁾ Tabelle 1 — Auftragsannahme

Dienstleistung		
Name:	Auftragsannahme (Vertrag / Auftrag / Abruf)	
Beschreibung:	Annahme von Aufträgen zur Durchführung von Dienstleistungen mit der Prüfung, Bewertung und Erfassung der folgenden Punkte: — Zuständigkeit (Vertragsgrundlage) — Art der Dienstleistung — Dienstleistungsumfang — Dienstleistungsort — geplante Zeit	
ist Teil von:	Auftragsmanagement	
hat Teilprozesse:	keine	
Parameter	Level 1	Level 2
Erreichbarkeit	Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr	täglich 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Medien	Telefon	Telefon, E-Mail, Web
Beratung	nein	ja
Art und Umfang der Auftragsbestätigung	mündlich	schriftlich (auch E-Mail)

1) Dem Anwender dieser Formblätter ist unbeschadet der Rechte des DIN an der Gesamtheit des Dokumentes die Vervielfältigung der Formblätter gestattet.

Tabelle 2 — Reklamationsmanagement

Dienstleistung		
Name:	Reklamationsmanagement	
Beschreibung:	Einrichtung und Betrieb einer Stelle die Reklamationen entgegennimmt, sie bewertet und ggf. Nacharbeiten veranlasst	
ist Teil von:	Auftragsmanagement	
hat Teilprozesse:	Reklamationsannahme, Reklamationsbewertung	
Parameter	Level 1	Level 2
Anzahl von Büros für Publikumsverkehr	ein Büro im Stadtkern	mehrere Büros in den Stadtteilen
Öffnungszeiten	--	08:00 Uhr bis 20:00 Uhr
Telefonische Erreichbarkeit	08:00 Uhr bis 16:00 Uhr	00:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Sonstige Kommunikationsmöglichkeiten	keine	Fax, E-Mail
Antwortzeit bis Reklamationsbewertung	Werktag	1 h
Nachbesserungszeit bei Reklamationen	5 Werktage	1 Werktag
Auswertungen (Anzahl je Zeiteinheit / Art / Gebiet / Erledigungszeit)	keine	auf Anfrage

Tabelle 3 — Beratung zur Abfallvermeidung, Verwertung und Beseitigung

Dienstleistung		
Name:	Beratung zur Abfallvermeidung, Verwertung und Beseitigung	
Beschreibung:	Im Rahmen ihrer Dienstleistungen sind Kunden- und Abfallberatung zielgruppenspezifisch (private Haushalte, Handwerk, Gewerbe und Industrie sowie für Schulen und Kindergärten) durchzuführen. Im Rahmen der Beratung werden Hinweise und Informationen gegeben und Broschüren zur Abfallvermeidung und -verwertung verteilt sowie Vorschläge zur schadstoffarmen, umweltgerechten Entsorgung gemacht.	
ist Teil von:	Auftragsmanagement	
hat Teilprozesse:	nein	
Parameter	Level 1	Level 2
Erreichbarkeit	Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr	täglich 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Medien	Telefon	Telefon, E-Mail, Web, Printmedien
Beratungskontakt	telefonisch	persönlich vor Ort auf Anfrage
Beratungszyklus	auf Nachfrage (passiv)	zyklisch (aktiv)
Beratungsumfang	zur Verwertung oder Beseitigung	zur Vermeidung, Verwertung oder Beseitigung