



Arbeitsbedingungen bei der Auslieferung von Speisen verbessern

Arbeitssicherheitsinformation (ASI) 10.12.1

Themenübersicht

Einleitung	3
F Auslieferung von Speisen	4
F1 Arbeitsbereichsübergreifende Anforderungen	4
F1.1 Schutzkleidung und geeignetes Schuhwerk	8
F1.2 Umgang mit Akkus	10
F2 Vor der Auslieferungsfahrt	12
F3 Während der Auslieferungsfahrt	16
F4 Beim Kunden	18

Die vorliegende Arbeitssicherheitsinformation (ASI) konzentriert sich auf wesentliche Punkte einzelner Vorschriften und Regeln. Sie nennt aus diesem Grund nicht alle im Einzelnen erforderlichen Maßnahmen. Seit Erscheinen dieser ASI können sich der Stand der Technik und Rechtsgrundlagen geändert haben.

Die ASI wurde sorgfältig erstellt. Dies befreit jedoch nicht von der Pflicht und Verantwortung, die Angaben auf Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit zu überprüfen.

In dieser ASI wurde auf geschlechterneutrale Sprache geachtet. In Ausnahmefällen beziehen sich die Personenbezeichnungen gleichermaßen auf Frauen und Männer, auch wenn dies in der Schreibweise nicht zum Ausdruck kommt.

Einleitung

Die Handlungshilfe „Arbeitsbedingungen bei der Speisenauslieferung verbessern“ richtet sich an gastgewerbliche Betriebe, die Speisen auch außer Haus verkaufen und dementsprechend Auslieferungspersonal beschäftigen. Sie ergänzt die Arbeitssicherheitsinformation „Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe verbessern“ (ASI) 10.12 um den Tätigkeitsbereich „Auslieferung“.

Mit der Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung „Arbeitsbedingungen bei der Speisenauslieferung verbessern“ können Sie Ihre Arbeitsabläufe optimieren. Sie stellen sicher, dass Sie Gefährdungen, Risiken und unnötige Belastungen in Ihrem Betrieb frühzeitig erkennen, Maßnahmen ermitteln und umsetzen.

Damit kommen Sie auch Ihren Verpflichtungen in Bezug auf den Arbeitsschutz nach: Der Unternehmer muss die mit den einzelnen Arbeiten verbundenen Gefährdungen ermitteln und geeignete Maßnahmen zur Minimierung der Gefährdungen ergreifen (§ 5 Arbeitsschutzgesetz und § 3 Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“).

Die aufgeführten Gefährdungen und Maßnahmen werden unter Umständen nicht alle in Ihrem Betrieb vorkommenden Tätigkeiten komplett abdecken, dazu sind die Betriebe und die Einsatzorte im Einzelnen zu unterscheiden. Falls Ihnen für Ihren Betrieb noch weitere relevante Gefährdungen auffallen, dann beschreiben Sie diese im Feld

„Bemerkungen“ entsprechend. Wenn einzelne Arbeitsbereiche in Ihrem Betrieb nicht vorkommen oder bestimmte Gefährdungen bei Ihnen nicht zutreffen, können Sie diese Punkte streichen.

Bitte beachten Sie: Diese Arbeitssicherheitsinformation behandelt nur einen Teilaspekt Ihres Betriebs. Grundlegende Maßnahmen der Betriebsorganisation sowie Handlungshilfen zur Beurteilung der Arbeitsbedingungen bei der Speisenherstellung bzw. für den Service vor Ort enthält die Arbeitssicherheitsinformation 10.12.

Da das Thema Unterweisung insbesondere bei der Speisenauslieferung eine wichtige Rolle spielt, hat die BGN ein Unterweisungskurzgespräch zu diesem Thema entwickelt. Sie können es unter www.BGN.de, Shortlink 1717 herunterladen.

→ Kursiv gedruckte Hinweise am Ende eines Punktes weisen auf weiterführende Arbeitssicherheitsinformationen und Arbeitshilfen der BGN bzw. auf weiterführende Informationen hin. Diese sind im Internet unter www.bgn.de bzw. www.bgn-branchenwissen.de verfügbar.

Wenn Sie Fragen haben, lassen Sie sich bitte von Ihrer Fachkraft für Arbeitssicherheit oder von der zuständigen Aufsichtsperson der BGN beraten (www.BGN.de, Shortlink 1122).

F Auslieferung von Speisen



F 1 Arbeitsbereichsübergreifende Anforderungen

Unzureichende theoretische und praktische Kenntnisse im Straßenverkehr sowie mangelnde Schutzausrüstung und Schutzmaßnahmen gefährden die Sicherheit und die Gesundheit der Auslieferungspersonen sowie den sicheren Betriebsablauf. Daher sind bei der Auslieferung von Speisen mit Fahrzeugen Maßnahmen durchzuführen, die diese Gefährdungen und Störungen vermeiden bzw. verringern.

Maßnahmen	Umgesetzt		Wenn nicht umgesetzt, dann besteht Handlungsbedarf
	ja	nein	
Die Unternehmensleitung überzeugt sich regelmäßig davon, dass vor Aufnahme der Tätigkeit und danach regelmäßig der Besitz einer Fahrerlaubnis für entsprechende Fahrzeuge vorhanden ist. Der Verlust der Fahrerlaubnis wird von den Beschäftigten umgehend gemeldet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> bis wann? (Datum)
<i>... ASI 7.20 „Dienstfahrten mit Pkw und Kleintransporter“</i>			
Beschäftigte sind unterwiesen, Anschlussleitungen bzw. Ladekabel so zu verlegen und zu lagern, dass Stolperstellen im Abstellbereich vermieden werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> bis wann? (Datum)
Der Abstellbereich der Fahrzeuge und der Außenbereich hat eine geeignete Beleuchtung und ist ausreichend beleuchtet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> bis wann? (Datum)

<p>Die Beschäftigten werden unterwiesen, dass bei Zweirädern vor Fahrtantritt eine Anpassung an die Körpergröße der fahrenden Person vorzunehmen ist, z. B. durch Einstellung von Sattelhöhe, Lenker und Spiegel. Die Einstellung wird auch praktisch demonstriert und geübt.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Die Beschäftigten werden unterwiesen, dass bei Personenkraftwagen vor Fahrtantritt eine Anpassung an die Körpergröße der fahrenden Person vorzunehmen ist, z. B. durch Einstellung von Kopfstütze, Fahrersitz, Höhe des Rückhaltgurts und der Spiegel. Die Einstellung wird praktisch demonstriert und geübt.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Die Beschäftigten überprüfen vor dem Benutzen die Auslieferungsfahrzeuge, ob sie funktionstüchtig und ohne Mängel sind. Mangelhafte Auslieferungsfahrzeuge benutzen sie nicht, diese werden gegen weitere Verwendung gesichert.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Festgestellte Mängel an Auslieferungsfahrzeugen werden von den Beschäftigten sofort der Führungskraft gemeldet und dokumentiert. Hierfür kann der Meldeblock für sicherheitstechnische Verbesserungen der BGN genutzt werden.</p> <p><i>---- Meldeblock für sicherheitstechnische Verbesserungen</i></p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Es ist festgelegt, dass Reparaturen beschädigter Auslieferungsfahrzeuge, insbesondere Zweiräder, fachgerecht durchgeführt werden.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p>bis wann? (Datum)</p>

Maßnahmen	Umgesetzt ja	Umgesetzt nein	Wenn nicht umgesetzt, dann besteht Handlungsbedarf
<p>Es ist festgelegt, dass an den Auslieferungsfahrzeugen, insbesondere an den Zweirädern in regelmäßigen Abständen und je nach Nutzungseinsatz eine Inspektion laut Betriebsanleitung durchgeführt wird.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Es ist festgelegt, dass die Auslieferungs-Personenkraftwagen jährlich nach DGUV Grundsatz 314-003 „Prüfung von Fahrzeugen durch Sachkundige“ geprüft werden.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p>bis wann? (Datum)</p>

Bemerkungen / Beratungsbedarf:

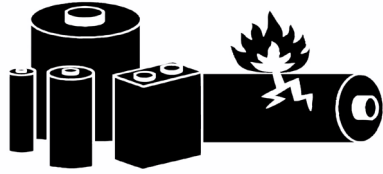


F 1.1 Schutzkleidung und geeignetes Schuhwerk

Die Verwendung von Schutzkleidung und geeignetem Schuhwerk ist insbesondere bei der Auslieferung mit Zweirädern wichtig. Wird weder Schutzkleidung noch geeignetes Schuhwerk getragen oder ist die Ausrüstung unvollständig oder defekt, kann dies zu folgeschweren Verletzungen bei Stürzen und Zusammenstößen führen.

Maßnahmen	Umgesetzt		Wenn nicht umgesetzt, dann besteht Handlungsbedarf
	ja	nein	
Die Beschäftigten sind unterwiesen geeignetes Schuhwerk zu tragen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt <input type="text"/> <input type="text"/> bis wann? (Datum)
Geeignet heißt: <ul style="list-style-type: none"> • Ausreichend festen Sitz am Fuß, vorzugsweise knöchelhoch bei Motorrollerfahrern • im vorderen Bereich vollkommen geschlossen • Schuhwerk hat einen Fersenhalt • rutschhemmend ausgebildete Sohlen und Absätze • Absatz mit mäßiger Höhe 			
Die Unternehmensleitung überzeugt sich regelmäßig davon, dass Schutzkleidung täglich gereinigt und in ausreichender Menge zur Verfügung gestellt wird.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt <input type="text"/> <input type="text"/> bis wann? (Datum)

<p>Die Beschäftigten sind angewiesen, Schutzhelme nach jedem Gebrauch zu säubern und zu desinfizieren. Visiere werden beidseitig gereinigt und die Schutzhelme an einem geeigneten Aufbewahrungsort hygienisch gelagert.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Aus hygienischen Gründen werden beim Einsatz von betrieblichen zur Verfügung gestellten Schutzhelmen möglichst Sturmhauben getragen.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Schutzkleidung wird an Garderoben o. ä. mit Bügel in einem gut durchlüfteten Raum zur Verfügung gestellt.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Die Beschäftigten überprüfen vor dem Benutzen der Schutzkleidung und Schutzhelme, ob diese funktionsstüchtig und ohne Mängel sind. Mangelhafte Schutzkleidung und Schutzhelme sind der weiteren Benutzung umgehend zu entziehen.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Festgestellte Mängel an Schutzkleidung und Schutzhelmen werden von den Beschäftigten sofort der Führungskraft gemeldet und dokumentiert. Hierfür kann der Meldeblick für sicherheitstechnische Verbesserungen der BGN genutzt werden.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>→ Meldeblick für sicherheitstechnische Verbesserungen</p>		



F 1.2 Umgang mit Akkus

Beim unsachgemäßen Umgang mit Akkus von Elektrofahrzeugen kann es zu Bränden kommen. Diese Brände lassen sich nur schwer löschen. Es können dabei sehr giftige Rauchgase entstehen.

Maßnahmen	Umgesetzt ja	nein	Wenn nicht umgesetzt, dann besteht Handlungsbedarf
<p>Es sind Betriebsanweisungen zum Umgang mit Akkus, z. B. über den vom Hersteller vorgeschriebenen Ladevorgang und das Löschen eines Entstehungsbrands verursacht durch Akkus, erstellt und zugänglich. Die Beschäftigten sind über die Inhalte unterwiesen.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Betriebsanleitungen der Auslieferungsfahrzeuge (ggf. Kopien) sind an geeigneten Stellen in der Nähe der Auslieferungsfahrzeuge für die Beschäftigten verfügbar.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Für den Ladevorgang von elektrischen Auslieferungsfahrzeugen im Außenbereich werden geeignete Außensteckdosen in ausreichender Anzahl zur Verfügung gestellt. Die Beschäftigten sind angewiesen, das jeweils passende Ladekabel zu verwenden.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Im Außenbereich ist die Akkuaufnahme vor Feuchtigkeit, Kälte- und Hitzeeinwirkungen geschützt.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>

<p>Beschäftigte sind unterwiesen, Akkus auf nicht entzündbaren Unterlagen zu laden, ausreichend Abstand zu Brandlasten einzuhalten und nach dem Laden trocken und sicher zu lagern.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Es ist sichergestellt, dass die Anschlussleitungen von Ladegeräten während des Ladevorgangs ausreichend zugentlastet sind und beim Einsatz von Mehrfachsteckdosenleisten auf die maximal zugelassene elektrische Leistung der Mehrfachsteckdosenleiste (Brandgefahr durch Überhitzung) geachtet wird. Ein Hintereinanderschalten von mehreren Mehrfachsteckdosenleisten ist verboten.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Es wird eine geeignete Löscheinrichtung zum Löschen von Akkus im Ladebereich zur Verfügung gestellt.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Die Beschäftigten werden darauf hingewiesen, dass Akkus sorgfältig behandelt werden müssen damit diese nicht beschädigt werden.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Akkus werden von den Beschäftigten vor dem Benutzen auf sichtbare Beschädigungen überprüft. Beschädigte Akkus werden von den Beschäftigten nicht benutzt und werden umgehend aus dem Verkehr gezogen. Bei ungewöhnlichen Geruch oder bei ungewöhnlicher Erwärmung ist festgelegt, dass Akkus vor der Benutzung durch eine befähigte Person geprüft werden.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>



F 2 Vor der Auslieferungsfahrt

Wer nicht Bescheid weiß, sich nicht auskennt oder unter Zeitdruck steht, macht schnell Fehler und bringt sich und andere in Gefahr. Um Störungen im Betriebsablauf, Fehler oder Unfälle zu vermeiden, müssen die Beschäftigten wissen, worauf sie achten und wie sie sich verhalten sollen. Information und Kommunikation sind ganz wichtig. Durch Sicherheitsmaßnahmen sollen unfall- und komplikationsfreie Fahrten zum Kunden sichergestellt werden. Unfälle können so vermieden werden.

Maßnahmen	Umgesetzt ja	Umgesetzt nein	Wenn nicht umgesetzt, dann besteht Handlungsbedarf
Es ist sichergestellt, dass die Touren und die Auswahl der jeweiligen Fahrzeuge (Fahrrad, Pedelec, Motorroller, Pkw etc.) nach Verkehrsbedingungen und Witterung organisiert werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt _____ _____ bis wann? (Datum)
Theoretische Kenntnisse zum Führen eines Auslieferungsfahrzeugs und ausreichende Fahrpraxis der Beschäftigten werden z. B. durch eine Probefahrt überprüft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt _____ _____ bis wann? (Datum)
Die Beschäftigten werden über die Einhaltung der Straßenverkehrsordnung unterwiesen. Insbesondere der Punkt Ablenkungen (Smartphone!) sollte hierbei thematisiert werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt _____ _____ bis wann? (Datum)

<p>Beschäftigten, die mit Zweirädern ausliefern, wird geeignete Schutzhelme sowie Schutzkleidung zur Verfügung gestellt. Diese ist von den Beschäftigten zu tragen. Personen, die mit Motorrollern fahren werden zusätzlich Nierengurte zur Verfügung gestellt. Schutzhandschuhe werden aus hygienischen Gründen jeweils einer Person zugeordnet.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Den Beschäftigten werden geeignete Transportbehälter passend für das jeweilige Fahrzeug zur Verfügung gestellt. Diese werden bei der Verwendung auf dem jeweiligen Fahrzeug sicher befestigt.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Die Beschäftigten sind unterwiesen, insbesondere beim Beladen, Zweiräder standsicher abzustellen.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Es ist sichergestellt, dass bei den Zweirädern das zulässige Gesamtgewicht eingehalten wird.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Es werden von den Beschäftigten ausschließlich die vom Betrieb zur Verfügung gestellten Transportboxen und Rucksäcke verwendet.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Es ist allen Beschäftigten bekannt, dass am Lenker keine Lasten transportiert werden.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>

Maßnahmen	Umgesetzt ja	Umgesetzt nein	Wenn nicht umgesetzt, dann besteht Handlungsbedarf
<p>Die Beschäftigten überprüfen vor dem Benutzen den betriebssicheren Zustand des Zweirads, z. B. Bremsen, Pedale, Lenkergriffe, Antrieb, Reifendruck, Beleuchtung. Sie kontrollieren Schutzhelm und Schutzkleidung auf Defekte. Die Beschäftigten dokumentieren diese Kontrolle.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>bis wann? (Datum)</p>

Bemerkungen / Beratungsbedarf:



F 3 Während der Auslieferungsfahrt

Während der Auslieferungsfahrt bestehen insbesondere Gefährdungen durch Zusammenstoß mit anderen Verkehrsteilnehmern oder mit Hindernissen sowie durch Sturz aufgrund widriger Straßenverhältnisse. Wird keine angemessene Schutzkleidung getragen, steigt das Risiko schwerer Verletzungen.

Maßnahmen	Umgesetzt		Wenn nicht umgesetzt, dann besteht Handlungsbedarf
	ja	nein	
<p>Beschäftigte fahren vorausschauend und passen ihre Fahrweise den Fahrbahn- und Witterungsverhältnissen, z. B. verursacht durch Regen, Splitt, Sand, Schienenverläufe, schadhafte Straßenbelag, nasses Laub, Schnee, Eisglätte an. In gefährlichen Verkehrssituationen steigen die Beschäftigten ggf. ab und schieben.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Die Beschäftigten tragen reflektierende Kleidung oder eine Warnweste während der Auslieferungsfahrt. Wenn es die Witterungsverhältnisse erfordern, wird den Beschäftigten wärmende, leichte, schützende und wasserfeste Kleidung zur Verfügung gestellt.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Es ist sichergestellt, dass den Beschäftigten bei großer Hitze ausreichend Getränke zur Mitnahme bei der Auslieferung zur Verfügung gestellt werden und ausreichend Ruhephasen zwischen den Auslieferungsfahrten ermöglicht werden.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>bis wann? (Datum)</p>

<p>Den Beschäftigten wird Sonnenschutzcreme zum Schutz gegen UV-Strahlung bzw. Hautpflege, insbesondere bei Kälte, zur Verfügung gestellt.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <input type="text"/> <input type="text"/> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Es ist festgelegt, dass wenn es die Witterungsverhältnisse erfordern die Auslieferung gestoppt bzw. ein geeigneteres Fahrzeug (z. B. Pkw statt Roller) benutzt wird.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <input type="text"/> <input type="text"/> <p>bis wann? (Datum)</p>
<p>Die Beschäftigten sind über die Gefährdungen durch aggressive Tiere, Insektenstiche, unerwartete Fremdkörper im Augenbereich/ Mundbereich unterwiesen.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Wer erledigt</p> <input type="text"/> <input type="text"/> <p>bis wann? (Datum)</p>

Bemerkungen / Beratungsbedarf:



F 4 Beim Kunden

Im Kundenkontakt kann es zu Konflikten und Auseinandersetzungen oder sogar zu tätlichen Übergriffen kommen, dies führt unter Umständen zu psychischen Belastungen. Weiterhin kann es zu Angriffen von aggressiven Tieren (Hundebisse) oder zu Überfällen kommen. Durch richtiges Verhalten des Auslieferungspersonals wird das Risiko erheblich reduziert, aus diesem Grund ist eine Unterweisung erforderlich.

Maßnahmen	Umgesetzt		Wenn nicht umgesetzt, dann besteht Handlungsbedarf
	ja	nein	
Die Beschäftigten sind im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen unterwiesen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt <input type="text"/> <input type="text"/> bis wann? (Datum)
Die Beschäftigten sind über Verhaltensregeln für besondere Ereignisse durch Dritte, wie z. B. Übergriff/Überfall unterwiesen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt <input type="text"/> <input type="text"/> bis wann? (Datum)
Die Beschäftigten sind über die möglichen Gefährdungen durch aggressive Tiere bei der Übergabe der Speisen beim Kunden unterwiesen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt <input type="text"/> <input type="text"/> bis wann? (Datum)
Bei der Bestellung wird die bargeldlose Zahlungsart bevorzugt. Die Beschäftigten sind unterwiesen wie eine sichere Barzahlung durchzuführen ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wer erledigt <input type="text"/> <input type="text"/> bis wann? (Datum)

Die Beschäftigten sind unterwiesen, im Fall von Diebstahl oder Raub die Täter nicht zu verfolgen, da ansonsten mit gewalttätigen Auseinandersetzungen, unter Umständen mit Waffeneinsatz gerechnet werden muss. Um Diebstähle zu verhindern sollten Auslieferungsfahrzeuge stets an- bzw. abgeschlossen werden, sobald sie verlassen werden.

Wer erledigt

bis wann? (Datum)

Bemerkungen / Beratungsbedarf:

Diese und alle anderen verfügbaren ASIs finden Sie hier zum Download:



**Berufsgenossenschaft
Nahrungsmittel und Gastgewerbe**

Dynamostraße 7 - 11
68165 Mannheim
www.bgn.de