



Kundenservice und Qualitäten



INHALT

Das Aufgabengebiet	3
Service, Qualitäts- und Risikomanagement	3
Immobilienmanagement	3
Dokumente und Links.....	4
Erreichbarkeiten	4

DAS AUFGABENGEBIET

des Teams umfasst den Bereich Kundenservice, das Immobilienmanagement sowie das TUGUT intern Qualitäts- und Risikomanagement.

SERVICE, QUALITÄTS- UND RISIKOMANAGEMENT

Kundenbetreuung ist für uns sehr wichtig, um Ihnen kompetente Auskünfte, wichtige Informationen und rasche Hilfe geben zu können. Damit auch alles reibungslos funktioniert, werden interne Qualitätsstandards festgelegt und regelmäßig kontrolliert. Auch die Analyse und Bewertung von Risikofaktoren innerhalb der TU GUT als auch für die TU Wien werden durchgeführt.

Leistungen

- Bearbeitung aller Anfragen von Nutzer_innen
- Überprüfung und Zuordnung der Leistungsanfragen
- Aussendungen zu Nutzerinformationen
- Steuerung von IH-Aufträgen

- Festlegung von Qualitätsstandards
- Sicherstellung der Qualitätsanforderungen
- Erstellung und Überwachung der Prozessabläufe
- Beurteilung und Bewertung aller Risikofaktoren
- Erstellung von QM-Berichten
- Beantragung eines Parkplatzes

IMMOBILIENMANAGEMENT

Dem Immobilienmanagement obliegt die Verwaltung aller TUW-Objekte in Sachen Miete, Verträge/Vereinbarungen zwischen der TUW und dem Hausherrn sowie mit den Nutzer_innen, die Betriebskosten sowie die Suche und Zuteilung und Verwaltung von Flächen/Räumen für alle Institute und Bereiche der TUWien

Leistungen

- Mietverträge
- Mietabrechnungen
- Mietvorschreibungen
- Nutzervereinbarungen
- Betriebskostenabrechnungen
- Raumvergabe/Zuordnung

Weiterführende Dokumente und Formulare sind auf der Homepage unter [Downloads](#) zu finden.

DOKUMENTE UND LINKS

[Parkplatzantrag - Formular](#)

[Parkplatzantrag - TISS](#)

ERREICHBARKEITEN

Service-Center

Montag - Freitag 08:00-17:00 Uhr

+43 (1) 588 01 412 25

gut@gut.tuwien.ac.at

[SAP Meldungssystem](#)

IMPRESSUM

Technische Universität Wien

Gebäude und Technik

Resselgasse 3

1040 Wien

+43 (1) 588 01 412 25

gut@gut.tuwien.ac.at

2019