



Erfolg mit Qualität

Austria Gütezeichen Hausbetreuer



Sauber - Fair - Kompetent



AUSTRIA GÜTEZEICHEN HAUSBETREUER

Das **Austria Gütezeichen** der ÖQA „Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität“ dient seit über 75 Jahren zur Kennzeichnung von Produkten österreichischen Ursprungs. Neben der seit 1992 möglichen Auszeichnung herausragender heimischer Betriebsstätten mit dem Austria Gütezeichen für den Österreichischen Musterbetrieb werden seit 2004 auch branchenspezifische Gütezeichen für Dienstleistungen verliehen.



MOTIVATION

Bereits bei der Entwicklung des Kriterienkatalogs für das „**Austria Gütezeichen für Hausbetreuer**“ gemeinsam mit Vertreter*innen aller Interessenspartner war klar, dass der Qualitätsanspruch über das gesetzliche Mindestmaß hinausgehen muss. Denn eine erfolgreiche und um seine Kunden bemühte Hausbetreuung zeichnet sich durch deutlich mehr aus als „bloße Reinigungsleistung“.

Mit dem Austria Gütezeichen zertifizierte Firmen halten sich an hohe Qualitätsanforderungen, die das gesamte Unternehmen betreffen: Die Führung, alle Mitarbeiter*innen, alle Prozesse. Diese Firmen gehen bewusst den Weg von sorgsamem Unternehmen, die in allen Handlungsfeldern Top-Qualität erbringen. Gilt es doch auch, die Standes- und Ausübungsregeln und den „Anstand in der Branche“ sichtbar zu machen, ein positives Image für diese Branche zu schaffen und sich von sog. „Schwarzen Schafen“ deutlich abzugrenzen.

ZIELE

Die Anforderungen des Austria Gütezeichens beziehen die gesamte Organisation mit ein, unabhängig von der Größe des Hausbetreuungs-Unternehmens. Auftraggeber erkennen mit dem Austria Gütezeichen auf den ersten Blick, dass es sich um eine Organisation mit hohem Qualitätsanspruch und Leistungsgrad handelt. Die Auswahl wird erleichtert und professionalisiert. Dabei soll eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten geschaffen werden: Für die zertifizierten Unternehmen, ihre Mitarbeitenden, ihre Kunden und ihre Interessenspartner.

ZIELGRUPPE

Mit dem „Austria Gütezeichen für Hausbetreuer“ richtet sich die ÖQA an Hausbetreuungs-Organisationen, die für einen Zeitraum von mind. 4 vollen Jahren die Gewerbeausübung eines Hausbetreuers (Gewerbeberechtigung für Hausbetreuung oder Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung) nachweisen können.



NUTZEN

Durch regelmäßige externe Überprüfung einer neutralen, unabhängigen und akkreditierten Stelle wird der hohe Qualitätsanspruch dokumentiert:

- FÜR DIE AUFTRAGGEBER UND KUNDEN DES UNTERNEHMENS

- Der Auftraggeber soll sich sicher sein, dass er geprüfte Qualität einkauft und das Hausbetreuungs-Unternehmen seinen gewerbe- und abgabenrechtlichen Anforderungen einwandfrei nachkommt
- Nachvollziehbarkeit und Transparenz der erbrachten Leistungen werden deutlich erhöht
- Der Auftraggeber hat weniger Probleme bei der Auftragsabwicklung
- Qualitätsbeanstandungen und Beschwerden sowie das Ausfallrisiko (stabiles Auftragnehmer-Unternehmen) werden minimiert
- Die Mitarbeitenden des Hausbetreuungs-Unternehmens sind hinsichtlich der Wünsche und Problemstellungen der Kunden und Interessenspartner sensibilisiert und arbeiten verstärkt lösungsfokussiert

- FÜR DIE ORGANISATION

- Saubere-faire-kompetente Geschäftspraktiken
- Gewährleisteter Qualitätsstandard im Unternehmen
- Stolz und Identifikation der Mitarbeitenden mit dem Unternehmen (u.a. durch verstärktes Gefühl der Sicherheit, faire Behandlung und Bezahlung, Firmenkleidung, ...)
- Konkretisierung der strategischen Zielsetzungen des Unternehmens durch Verbindung mit der Mission des Gütezeichens
- Sicherung des zukünftigen Unternehmenserfolges
- Vergleichbarkeit mit dem Wettbewerb und Schaffung eines klaren Wettbewerbsvorteils
- Neue Marketing-Potenziale durch Zertifizierung und Kommunikation des Nutzens für die Kunden und Interessenspartner
- Erhöhung der Transparenz und Image-Verbesserung gegenüber der Öffentlichkeit und den Interessenspartnern
- Möglicher Vorteil bei Ausschreibungen

INHALT GÜTERICHTLINIE

VORAUSSETZUNGEN

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und der entsprechenden Normen, die Beschäftigung von eingeschultem Personal mit klar definierten Zuständigkeiten sowie entsprechende Infrastruktur werden vorausgesetzt.

Ebenso die Erfüllung aller Anforderungen der Güterichtlinie während der gesamten Gültigkeit des Zertifikats.

Grundlage ist die Güterichtlinie GRL 11 „Hausbetreuer“, welche von Fachexpert*innen sowie Interessenvertretungen ausgearbeitet wurde und regelmäßig überarbeitet wird. Diese Güterichtlinie eröffnet Hausbetreuungs-Organisationen auf freiwilliger Basis die Möglichkeit, ihre Fähigkeiten, die Anforderungen dieser Güterichtlinie zu erfüllen, gegenüber unabhängigen Dritten (akkreditierten Zertifizierungsstellen) nachzuweisen und dafür eine Auszeichnung in Form eines staatlich anerkannten Zertifikats zu erlangen.



SCHWERPUNKTE DER GRL 11

ORGANISATION

Rechtliche Formalerfordernisse (z. B. Gewerbeberechtigung, ...) sowie kaufmännische Formalerfordernisse (z. B. Unbedenklichkeitsbescheinigungen) sind nachzuweisen.

KOMMUNIKATION NACH INNEN & AUSSEN

Interne Kommunikation, Firmenauftritt und Bereitstellung/Aktualisierung von Informationen nach innen und außen sind professionalisiert.

LEISTUNGSERBRINGUNG UND PERSONAL

Abläufe für die interne Organisation sowie für die Erbringung der Dienstleistungen sind dokumentiert, die Überprüfung der Leistungserbringung und ein Beschwerdemanagement eingeführt. Personalplanung, schriftliche Dienstverträge, Einschulungen, Unterweisungen und Vertretungen werden dokumentiert. Die Erfordernisse an Sub-Unternehmer sind definiert und in Form eines schriftlichen Vertrages festgehalten.

INFRASTRUKTUR

Entsprechende Versicherungen sind abzuschließen und nachzuweisen. Die Infrastruktur entspricht dem Tätigkeitsfeld und definierte Mindestsicherungsmaßnahmen (IT, Schlüsselverwahrung, Arbeitsstoffe, Fuhrpark) werden überprüft.

ABLAUF

Wie erlangt man das Austria Gütezeichen für Hausbetreuer?

ERSTBEGUTACHTUNG

- Vorprüfung (Fragenkatalog)
- Begutachtung vor Ort (gem. Güterichtlinie)
- Überwachungsbericht
- Zertifikat (Gültigkeitsdauer 3 Jahre)

ÜBERWACHUNGSBEGUTACHTUNG

- 12 Monate nach Erstbegutachtung
- Dokumentenprüfung
- Begutachtung (gem. Güterichtlinie)
- Überwachungsbericht

VERLÄNGERUNGSBEGUTACHTUNG

- Nach 3 Jahren und vor Ablauf des Zertifikats
- Umfang und Ablauf wie bei Erstbegutachtung
- Überwachungsbericht
- Zertifikat (Gültigkeitsdauer 2 Jahre)

Nach der ersten Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung wird das Recht zur Nutzung des Gütezeichens für 2 Jahre erteilt

WEITERE VERLÄNGERUNGSBEGUTACHTUNG

- Nach 2 Jahren und vor Ablauf des Zertifikats
- Umfang und Ablauf wie bei Verlängerungsbegutachtung
- Überwachungsbericht
- Zertifikat (Gültigkeitsdauer 2 Jahre)

Die Unternehmen werden von berufenen Fachexpert*innen der ÖQA begutachtet.



Erfolg mit Qualität

ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Gonzagagasse 1/27

1010 Wien, Austria

Tel.: (+43 1) 535 37 48

Fax: (+43 1) 533 74 07

E-Mail: oeqa@qualityaustria.com

www.austriaguetezeichen.at

KONTAKT



Opo Srisaton

ÖQA Zertifizierungs-GmbH,

Gonzagagasse 1/27

A-1010 Wien

Telefon: +43 1 535 37 48 -17

oeqa@qualityaustria.com



Die **ÖQA Zertifizierungs-GmbH** ist gemäß EN ISO/IEC 17065 als Zertifizierungsstelle für Produkte, Prozesse und Dienstleistungen mit der Identifikationsnummer PSID 934 von Akkreditierung Austria akkreditiert.



WER SIND WIR

Die **ÖQA Zertifizierungs-GmbH** ist ein 100%iges Tochterunternehmen der ÖQA „Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität“.

Wir sind eine Zertifizierungsstelle für Produkte, Prozesse und Dienstleistungen und führen als Prüfstelle Zertifizierungen auf Basis von branchenspezifischen Güterrichtlinien durch. Bei positivem Abschluss unserer Begutachtungen erhalten die überprüften Organisationen neben dem **ÖQA-Zertifikat** als Bestätigung geprüfter hoher Qualität ihrer Dienstleistungen auch das **Austria Gütezeichen** verliehen.

Unsere Fachexpert*innen kommen aus der Praxis und verfügen über fundiertes branchen- und produktspezifisches Wissen, unterziehen sich laufend einer fachspezifischen und methodischen Weiterbildung und können damit Ihre Unternehmensqualität sichern und steigern.