

Austria Gütezeichen

Installateur-Fachbetriebe



SANITÄR – HEIZUNG – LÜFTUNG



Erfolg mit Qualität



Austria Gütezeichen Installateur-Fachbetriebe



Überblick

Der Installationsfachbetrieb bietet nicht nur Leistungen (Planung, Installation, Service, Wartung) im Sanitärbereich oder für die Heizung an, sondern hat sich auch auf Klimaanlage und moderne Heizanlagen wie Solaranlagen und Pelletsheizungen spezialisiert. Um den Anforderungen des Marktes gerecht zu werden, ist die ständige Weiterentwicklung und Anpassung an moderne Technologien unabdingbar.

Der Kunde erwartet nicht nur hohe Produktqualität, sondern hat auch bei der Erbringung der Dienstleistung eine hohe Erwartungshaltung und definiert den Qualitätsanspruch ganzheitlich.

Mit dem „Austria Gütezeichen für Installateure“ wird die über die gesetzliche Verpflichtung hinaus gehende Qualitätssicherung durch eine unabhängige, neutrale Stelle dokumentiert. Die Austria Gütezeichen der ÖQA stehen seit mehr als 70 Jahren als Garant für geprüfte und nachgewiesene Qualität bei Produkten und Dienstleistungen. Die ÖQA ist als einzige Stelle zur Vergabe und Überwachung der Austria Gütezeichen berechtigt.

Ziele

Zukünftig wird es nicht reichen, zufriedene KundInnen zu haben. Begeisterte KundInnen ist das anzustrebende Ziel. Qualitätssicherung nicht nur in einzelnen Bereichen, sondern

jede/r MitarbeiterIn (vom Chef bis zur MitarbeiterIn für Reinigung und Fahrzeugpflege) lebt die Qualität.

Das Austria Gütezeichen ist das äußere Erkennungszeichen der Installateurbetriebe für verbesserte betriebliche Abläufe – im Interesse perfekt funktionierender Kunden- und Mitarbeiterbeziehungen und damit eine Orientierungshilfe für KundInnen und AuftraggeberInnen.

Zielgruppe

Mit dem Austria Gütezeichen „Installateur“ wendet sich die ÖQA an alle Installateur-Fachbetriebe:

- Gas- und Sanitärtechnik
- Heizungstechnik und/oder
- Lüftungstechnik

Nutzen

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

KundInnen werden ihre Ansprüche punkto günstig neu formulieren – billig allein wird nicht mehr reichen.

Zukünftig wird es immer wichtiger sein, einer hohen Service-Erwartung zu entsprechen und ein funktionierendes Beziehungsmanagement zu KundInnen, MitarbeiterInnen und den Marktpartnern zu gestalten.

Das Motto soll von „Produktion kontrollieren“ zu „kontrolliert produzieren“ gewandelt werden. Die Innung der Sanitär-, Heizungs- und Lüftungstechniker will ihren Mitgliedern die Möglichkeit geben, den Weg zur Qualitätssicherung über kontrollierte Produktion und Dienstleistung zu finden und sie dabei unterstützen.

Voraussetzungen/ Inhalte

Voraussetzungen

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben sowie die Beschäftigung von qualifiziertem und eingeschultem Personal mit klar definierten Zuständigkeiten werden vorausgesetzt. Die Erfüllung aller Anforderungen der Güterichtlinie während der gesamten Gültigkeit des Zertifikats.

Inhalte

Grundlage ist die Güterichtlinie GRL 08 "Installateur". Schwerpunkte sind u. a.

Kundenorientierung

(sowohl intern als auch extern)

Einbindung von

- Intern – alle MitarbeiterInnen aller Ebenen und Bereiche
- Extern – KundInnen, Lieferanten, die Gesellschaft

MitarbeiterInnen

- Befugnisse und Verantwortung
- Qualifikation, Aus- und Weiterbildung, Schulung
- Mitarbeiterbefragungen

Organisation

- Qualifizierte Leitung
- transparente und dokumentierte Abläufe
- Beschwerdemanagement

Umwelt

- fachgerechte Entsorgung



SANITÄR – HEIZUNG – LÜFTUNG

Ablauf

Wie erlangt man das Austria Gütezeichen für Installateure?

Erstbegutachtung

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

Überwachungsbegutachtung

- 12 Monate nach Erstbegutachtung
- Begutachtung vor Ort (gem. Güterichtlinie)
- Prüf- und Überwachungsbericht

Verlängerungsbegutachtung

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

Die Unternehmen werden von berufenen FachexpertInnen der ÖQA begutachtet.

ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH (Tochterorganisation der ÖQA „Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität“) wurde im Dezember 2007 gegründet.



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



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

Kontakt



Ing. Katharina Melmer

Tel: (+43 1) 535 37 48 -17

katharina.melmer@qualityaustria.com

Die **ÖQA „Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität“** ist Gesellschafter der Quality Austria Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH.