

Zertifizierungsschema S15

Fachbetriebe für die Fahrzeugaufbereitung - Gütekriterien

Ausgabedatum: V2.0, 2018-03-14

Hrsg: Austrian Standards plus GmbH

Dr. Peter Jonas
Heinestraße 38
1020 Wien
E-Mail: p.jonas@austrian-standards.at

0 Einleitung

Dieses Zertifizierungsschema wurde gemeinsam mit dem Fachverband der Garagen-, Tankstellen- und Serviceunternehmen (FV GTS) in der Wirtschaftskammer Österreich erstellt.

Der Erarbeitung des Schemas erfolgte auf Beschluss der Arbeitsgruppe Serviceunternehmungen des Fachverbandes GTS, um eine Zertifizierungsmöglichkeit für Fahrzeugaufbereiter anzubieten. Zielsetzung der Zertifizierung ist es, die Qualität der Dienstleistung der Branche anzuheben und das Image entsprechend aufzuwerten.

Bei der Erstellung der Gütekriterien ist die Arbeitsgruppe davon ausgegangen, dass die gesetzlichen Vorgaben durch die Betriebe eingehalten werden, sodass bei der Prüfung der Kriterien diese nicht nochmals durch die Zertifizierungsstelle geprüft werden.

1 Anwendungsbereich

Dieses Zertifizierungsschema legt die Vorgangsweise bei der Zertifizierung von Dienstleistern im Bereich Fahrzeugaufbereiter nach den Kriterien gemäß Anhang A zu diesem Schema fest.

Ein Fachbetrieb für die Fahrzeugaufbereitung definiert sich für die Zwecke dieses Zertifizierungsschemas wie folgt:

- das Unternehmen bietet Autoaufbereitung an, mit dem Ziel Gebrauchs- und Geruchsspuren bestmöglich zu entfernen; das Tätigkeitsfeld umfasst daher jedenfalls die Fähigkeit folgende Tätigkeiten auszuführen: Lackaufbereitung (Polieren), Umgang mit Chemikalien, Motorwäsche und Innenaufbereitung (Sitze shampooen), Felgenspezialreinigung,
- das Unternehmen hat eine aufrechte einschlägige Anmeldung des Gewerbes und,
- das Unternehmen verfügt über die Fähigkeit zum Umgang mit den eingesetzten Chemikalien und führt die erforderlichen Arbeiten als Ein-Personen-Unternehmen ohne Mitarbeiter aus oder verfügt über qualifizierte Mitarbeiter zur Durchführung der erforderlichen Arbeiten einschließlich der Fähigkeit zum Umgang mit den eingesetzten Chemikalien und,
- das Unternehmen verfügt über die erforderliche Infrastruktur und Betriebsmittel zur Durchführung der Arbeiten bzw. verfügt als mobile Serviceunternehmung über ein gewisses Mindestmaß an Infrastruktur und Betriebsmittel zur Durchführung der Arbeiten.

Anmerkung: Die obigen Kriterien können auch durch ein Einzelunternehmen erfüllt werden.

Die Zertifizierung erfolgt auf den Grundlagen der Internationalen Norm ISO/IEC 17065¹.

2 Antragstellung

2.1 Voraussetzung für die Beantragung der Zertifizierung ist der Nachweis einer mindestens 2-jährigen Tätigkeit (mit aufrechtem Gewerbeschein) als Fachbetrieb im Bereich Fahrzeugaufbereitung. Der Antragsteller muss die Einleitung des Zertifizierungsverfahrens mittels eines von der Zertifizierungsstelle zur Verfügung gestellten Antragformulars beantragen.

2.2 Der Antragsteller muss eine bevollmächtigte Kontaktperson für die Durchführung des Zertifizierungsverfahrens benennen.

2.3 Der Antrag muss den gewünschten Geltungsbereich der Zertifizierung in Bezug auf die Standorte des Unternehmens, die in den Geltungsbereich des Zertifikates einbezogen werden sollen, spezifizieren.

2.4 Zusammen mit dem Antrag muss der Antragsteller nachstehende Informationen über die zu zertifizierende Dienstleistung dokumentieren. Diese Dokumentation muss das folgende umfassen:

¹ ISO/IEC 17065:2012-09 Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren

- Gewerbeschein, Firmenbuchauszug (wenn zutreffend);
- die allgemeinen Merkmale der antragstellenden Organisation, einschließlich deren Name sowie die Anschrift(en) ihres/ihrer physischen Standorts(e);
- Beschreibung der Struktur des Antragstellers, Firmenprofil, etc.;
- Informationen bezüglich aller ausgegliederten Prozesse, Subunternehmer, die von der Organisation genutzt werden und die Konformität mit den Anforderungen gemäß Anhang A beeinflussen.

3 Prüfung des Antrages

3.1 Vor Durchführung des Audits prüft die Zertifizierungsstelle den Antrag um sicherzustellen, dass

- die Informationen über die antragstellende Organisation ausreichend für die Durchführung des Audits sind,
- alle bekannten Differenzen im Verständnis zwischen der Zertifizierungsstelle und der antragstellenden Organisation geklärt werden,
- der Geltungsbereich der angestrebten Zertifizierung, der/die Standort(e) der Tätigkeiten der antragstellenden Organisation, die zur Ausführung der Audits erforderliche Zeit, sowie alle andere Aspekte, die die Zertifizierungstätigkeit beeinflussen, berücksichtigt werden.

3.2 Basierend auf dieser Prüfung wird die Zertifizierungsstelle einem Auditor für die Durchführung des (der) erforderlichen Audits bestellen.

4 Zertifizierungsaudits

4.1 Das Erstzertifizierungsaudit muss alle Anforderungen gemäß Anhang A prüfen. Das Audit muss so durchgeführt werden, dass ein direkter Zugang zum laufenden Betrieb des Servicebetriebes möglich ist.

4.2 Für den Fall, dass der Antragsteller mehr als einen Standort betreibt, kann ein statistisches Verfahren zur Prüfung einer Auswahl aller Standorte zur Anwendung kommen. Standorte eines Unterauftragnehmers sind als dem Antragsteller zugehörige Standorte zu betrachten und sind in die Festlegung der zu auditierenden Standorte einzurechnen.

Die Zertifizierungsstelle legt die Anzahl und die Örtlichkeit der zu auditierenden Standorte fest.

4.3 Der Antragsteller muss bzgl. der Überprüfungen sicherstellen, dass die relevanten Personenkreise und Nachweise für die Auditoren zugänglich bzw. verfügbar sind.

4.4 Am Ende des Audits wird der Auditor alle während des Audits erfassten Informationen und Auditschlussfolgerungen analysieren, um die Auditfeststellungen zu bewerten und Auditschlussfolgerungen festlegen.

4.5 Im Rahmen eines Abschlussgespräches mit dem leitenden Management des Dienstleisters, wird der Auditor die Auditschlussfolgerungen dem Antragsteller präsentieren und die weiteren erforderlichen Schritte festlegen.

4.6 Für den Fall, dass Abweichungen von den Zertifizierungskriterien festgestellt werden, sind vom Auditor entsprechende Korrekturmaßnahmen festzulegen. Abweichungen werden wie folgt kategorisiert:

Geringfügige Abweichung: Abweichung, die sich nicht unmittelbar nachteilig auf die Dienstleistung auswirkt. Geringfügige Abweichungen können innerhalb einer Frist von 8 Wochen durch geeignete Korrekturmaßnahmen korrigiert werden. Der Abschluss solcher Korrekturmaßnahmen ist vom Antragsteller zu dokumentieren und wird vom Leitenden Auditor geprüft.

Wesentliche Abweichung: Abweichung, die sich unmittelbar auf die Dienstleistung auswirkt, die Leistung für den Nutzer unbrauchbar macht oder diesem einer Gefahr aussetzt. Wesentliche Abweichungen erfordern eine teilweise oder gänzliche Wiederholung des Audits.

Der Auditor kann auch Empfehlungen zu Aspekten der Dienstleistungsqualität und möglicher Verbesserungspotentiale geben. Empfehlungen werden im Auditbericht dokumentiert, haben aber keine Auswirkung in Bezug auf die Entscheidung zur Ausstellung oder Aufrechterhaltung eines Zertifikates.

4.7 Die Informationen, die der Auditor der Zertifizierungsstelle für die Zertifizierungsentscheidung bereitstellt, umfassen mindestens das Folgende:

- den Auditbericht;
- Anmerkungen zu den Nichtkonformitäten und, wo zutreffend, zu Korrekturen und Korrekturmaßnahmen, die vom Antragsteller ergriffen wurden;
- eine Empfehlung, ob die Zertifizierung gewährt werden soll oder nicht, zusammen mit Bedingungen bzw. Anmerkungen.

5 Ausstellung des Zertifikats

5.1 Basierend auf den Schlussfolgerungen des Audits und der Empfehlung des leitenden Auditors entscheidet die Zertifizierungsstelle über die Ausstellung des Zertifikates. Eine positive Bewertung des Audits gemäß Abschnitt 4 ist eine Voraussetzung für die Ausstellung des Zertifikates.

5.2 Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von 3 Jahren, vorausgesetzt dass die Bedingungen zur Aufrechterhaltung des Zertifikates gegeben sind.

6 Re-Zertifizierung

Zur Verlängerung eines Zertifikates sind Rezertifizierungsaudits gemäß Abschnitt 4 durchzuführen.

Anhang A Gütekriterien

A.1 Der/die UnternehmerIn hat eine Beschreibung zu Ausrichtung und Zielsetzung der Firma darzulegen (im Sinne eines Leitbildes, einer Qualitätspolitik). Dies ist den Mitarbeitern zu kommunizieren.

A.2 Firmen müssen über eine Beschreibung der Organisation verfügen, welche den Aufbau der Organisation und die hierarchische Beziehung der MitarbeiterInnen (z.B. Organigramm), die Befugnisse und Verantwortungsbereiche der MitarbeiterInnen definiert und die wesentlichen Abläufe darstellt. Diese Festlegungen sind den MitarbeiterInnen zu kommunizieren.

A.3 Am Firmenstandort ist der Firmenname am Objekt sichtbar anzubringen.

A.4 Die Firma muss für folgende Tätigkeitsbereiche Abläufe definiert haben:

- Angebote / Aufträge;
- Einkauf und Lager;
- Beschwerdemanagement;
- Personal inkl. Ausbildung für MitarbeiterInnen;
- Arbeitssicherheit.

A.5 Mindestinhalte eines schriftlichen Angebotes bzw. Auftrages:

- auf Firmenpapier
- Leistungsumfang (-verzeichnis)
- Preis
- gegebenenfalls Leistungszeitraum
- Vermerk zu Angebotsgültigkeit
- Zahlungskriterien

Bei mündlicher Auftragserteilung ist vor Auftragsbeginn eine schriftliche Auftragsbestätigung an den Auftraggeber zu übermitteln. Unterschriebene Aufträge/Auftragsbestätigungen sind zu archivieren.

A.6 Qualitätskontrollen sind zu dokumentieren (z.B. mittels Checkliste).

A.7 Es liegt ein Beschwerdemanagement vor, welches schriftlich dokumentiert ist. Im Ablauf für die Behandlung von Beschwerden ist auch festzulegen, dass dem Kunden/Auftraggeber innerhalb von 24 Stunden eine erste Rückmeldung zu seiner Beschwerde samt Information über die weiteren geplanten Schritte inkl. Erledigungstermin übermittelt wird.

A.8 Der Betrieb muss sicherstellen, dass Sub-Unternehmer die Kriterien dieses Zertifizierungsschemas erfüllen. Mit Sub-Unternehmern ist ein schriftlicher Vertrag mit folgenden Mindestinhalten abzuschließen:

- Leistungsverzeichnis inkl. ev. Besonderheiten (z.B. bei Reinigungsmitteln);
- Nachweis der Sicherheitsdatenblätter für die verwendeten Reinigungsmittel;
- Leistungszeitraum und Leistungsort;

- Preis und Zahlungsbedingungen;
- Abänderungen bedürfen der Schriftlichkeit;
- Abwerbungs-Verbot für Kunde und Personal;
- Keine Weitergabe von Leistungen an Sub-Unternehmer.

A.9 Führungskräfte mit Kundenkontakt müssen der Deutschen Sprache im Mindestmodus A2 mächtig sein.

A.10 Für alle MitarbeiterInnen sind schriftliche Dienstverträge abzuschließen bzw. Dienstzettel auszustellen und diesen auszuhändigen.

A.11 Ein strukturierter Ablauf (z.B. Checkliste) bei Beginn eines Dienstverhältnisses ist festzulegen (Anmeldung, Ausgabe von Arbeitsgeräten, Schlüsselübergabe, Telefon, Auto, Dienstvertrag, etc).

Am ersten Arbeitstag sind mit dem/der MitarbeiterIn folgende Themen zu besprechen:

- der Aufgabenbereich (schriftliche Vorlage, z.B. auch mit Fotos richtig/falsch, Piktogrammen, ...)
- Information über die Dokumentation der zu erbringenden Arbeiten.

A.12 Für neue MitarbeiterInnen ist eine Grundeinschulung/Unterweisung bzgl.

- Ansprechpersonen im Unternehmen;
- Gerätschaften;
- Verpflichtungen Dienstnehmer;
- allgemeine und sicherheitstechnische Unterweisung

nachweislich durchzuführen (inkl. Unterschrift des/der MitarbeiterIn). Der Schulungsbedarf ist mind. jährlich zu ermitteln und daraus sind Maßnahmen abzuleiten.

Der Inhaber bzw. eine benannte verantwortliche Person muss zumindest eine 2 jährige Erfahrung im Bereich Fahrzeugaufbereitung oder eine entsprechende Ausbildung im Ausmaß von zumindest 16h nachweisen können.

A.13 Eine jährliche Prüfung von Personaldaten (inkl. Führerschein, aktuelle Arbeitserlaubnis) hinsichtlich deren Aktualität ist sicher zu stellen.

A.14 Jede/r UnternehmerIn hat dafür zu sorgen, dass Arbeitszeitaufzeichnungen für seine ArbeiternehmerInnen vorliegen.

A.15 Ein strukturierter Ablauf (z.B. Checkliste) bei Beendigung eines Dienstverhältnisses ist festzulegen (Abmeldung, Rückgabe ausgegebene Arbeitsgeräte, Schlüsselübergabe, Telefon, Auto, Dienstzeugnis, etc).

A.16 Es ist eine Betriebs-Haftpflichtversicherung abzuschließen, die sowohl alle Tätigkeiten, die als Servicestation gemäß Gewerbeordnung durchgeführt werden, als auch alle Nebentätigkeiten gemäß §32 der Gewerbeordnung, abdeckt.

Insbesondere muss die Betriebs-Haftpflichtversicherung folgenden Leistungsumfang aufweisen:

- Pauschalversicherungssumme für Personen- und Sachschäden
- Umweltschäden inklusive Umweltsanierungskosten
- Gebäudemietsachschäden

- Schäden an Kundenfahrzeugen
- Schäden an Kundenfahrzeugen durch Brand, Blitzschlag oder Explosion
- Schäden durch die Verwendung von Hebebühnen
- Schäden durch die Verwendung von automatische Waschanlagen
- Schäden im Zuge von Abhol- und Zustelldiensten von Kundenfahrzeugen

A.17 Es ist sicher zu stellen, dass Lagerräume in den Liegenschaften versperrt sind und nur von befugtem Personal geöffnet werden dürfen; insbesondere zu verschließende Chemikalien. Es ist sicher zu stellen, dass nur berechnigte und sachkundige Personen die Ausgabe von Reinigungsmitteln und Geräten übernehmen dürfen.

A.18 Eine Inventarliste ist zu führen und mind. jährlich zu warten.

A.19 Es ist sicher zu stellen, dass die erforderlichen Maschinen und Geräte verfügbar sind und ihre Gebrauchsfähigkeit lfd. geprüft wird (Instandhaltung).

A.20 Es ist eine Liste der prüfpflichtigen Einrichtungen und Arbeitsmittel zu führen, um sicher zu stellen dass die vorgeschriebenen Prüfintervalle eingehalten werden.

A.21 Ein Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument für Dienstnehmer (Evaluierung und Dokumentation) ist nachzuweisen.

A.22 Die sorgsame Schlüsselverwahrung in einem versperrbaren Schrank (ideal Schlüsselsafe) inkl. Dokumentation der Aus- und Rückgabe ist nachzuweisen.

A.23 Ein EDV-System mit Drucker und Internet-Anschluss ist im Minimum nachzuweisen.

A.24 Im Mindesten sind der Angebots- und Rechnungslegungsprozess in der EDV abzubilden.