

# GÜTERICHTLINIE

## **HAUSBETREUER GRL 11**



herausgegeben vom  
Gütezeichenausschuss

der

ÖQA  
ÖSTERREICHISCHE ARBEITSGEMEINSCHAFT  
ZUR FÖRDERUNG DER QUALITÄT

Ausgabe Version 02 / 01.12.2022

© ÖQA

Die **ÖQA Zertifizierungs-GmbH** ist gem. ISO/IEC 17065 als Zertifizierungsstelle für Produkte, Prozesse und Dienstleistungen mit der Identifikationsnummer PSID 0934 von Akkreditierung Austria für die im Bescheid angeführten und unter <https://www.bmaw.gv.at/Services/Akkreditierung/AkkreditiertePIZ-Stellen.html> veröffentlichten Bereiche akkreditiert.

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

Gonzagagasse 1/27, 1010 Wien, Austria, Tel.: +43 1 535 37 48, E-Mail: [oeqa@qualityaustria.com](mailto:oeqa@qualityaustria.com), [www.austriaguetezeichen.at](http://www.austriaguetezeichen.at)

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>ABSCHNITT 1 – ALLGEMEINES</b> .....	3
1.1 Einleitung.....	3
1.2 Anwendungsbereich.....	3
1.3 Begriffsbestimmungen .....	4
<b>ABSCHNITT 2 – VERFAHREN ZUR FESTSTELLUNG DER FÄHIGKEITEN DER ORGANISATION</b> .....	5
2.1 Allgemeine Hinweise.....	5
2.2 Antragsunterlagen.....	5
2.3 Begutachtung .....	5
2.4 ÖQA-Zertifikat .....	8
2.5 Rechte und Pflichten zur Nutzung des Austria Gütezeichens.....	8
2.6 Einsprüche und Beschwerden.....	8
<b>ABSCHNITT 3 – ANFORDERUNGEN AN DIE ORGANISATION</b> .....	9
3.1 Allgemeine Anforderungen .....	9
3.2 Kommunikation nach innen und außen.....	10
<b>ABSCHNITT 4 – ABLÄUFE ZU ORGANISATION UND LEISTUNGSERBRINGUNG</b> .....	11
4.1 Grundlagen zu Abläufen der internen Organisation und der Dienstleistungen ..	11
4.2 Angebote /Aufträge .....	11
4.3 Leistungserbringung und Kontrolle .....	12
4.4 Winterdienst.....	12
<b>ABSCHNITT 5 – SUB-UNTERNEHMER</b> .....	14
5.1 Grundlagen Erfordernisse an Sub-Unternehmer .....	14
5.2 Organisatorische Formalerfordernisse .....	15
<b>ABSCHNITT 6 – PERSONAL, SICHERHEIT UND ARBEITSSCHUTZ</b> .....	16
6.1 Personal – Allgemein und Einschulung .....	16
6.2 Personal – Laufende Betreuung von Mitarbeiter*innen .....	18
6.3 Personal – Ausscheiden aus dem Unternehmen.....	18
<b>ABSCHNITT 7 – VERSICHERUNGEN / INFRASTRUKTUR</b> .....	19
7.1 Versicherungen.....	19
7.2 Hausbetreuer-Räume in den Liegenschaften und Lagerräume .....	19
7.3 Firmengebäude des Hausbetreuers und Fuhrpark .....	19
<b>ANHANG A (INFORMATIV)</b> .....	21
Normative Verweise .....	21
<b>ANHANG B</b> .....	22
Antragsprüfung.....	22
<b>ANHANG C</b> .....	26
Eidesstattliche Erklärung.....	26
<b>ANHANG D</b> .....	27
Selbstbewertung .....	27

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 2 von 27

## ABSCHNITT 1 – ALLGEMEINES

### 1.1 Einleitung

- (1) Diese Güterichtlinie richtet sich an Hausbetreuungs-Organisationen, die es sich zur Aufgabe gemacht haben, ihre Leistungen auf Basis der Inhalte dieses Kriterienkatalogs in der darin geforderten Qualität nach innen und außen zu erbringen.
- (2) 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 Gütezeichens bzw. staatlich anerkannten Zertifikates zu erlangen.

### 1.2 Anwendungsbereich

- (3) 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.

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 3 von 27

### 1.3 Begriffsbestimmungen

#### Im Sinne dieser Richtlinie bedeutet:

„Güte“	Beschaffenheit und Leistung von Produkten, Dienstleistungen und Verfahren, die das normal zu erwartende Maß an Erwartungshaltungen – wie sie üblicherweise in den, den Stand der Technik repräsentierenden Normen festgelegt sind – übersteigen
„Güterichtlinie“	normatives Dokument, welches die Anforderungen an die „Güte“ spezifiziert
„Gütezeichen“	beim Österreichischen Patentamt für ausschließlich der Kenntlichmachung der Güte registrierte Verbandsmarke
„Nachweis der Fähigkeiten (Zertifizierung)“	Verfahren, nach dem eine dritte, unabhängige Organisation schriftlich bestätigt, dass ein Produkt, ein Prozess oder eine Dienstleistung mit festgelegten Anforderungen konform ist
DFG	Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger (gebundenes Gewerbe)
LAP	Lehrabschlussprüfung
Objekte	z. B. Häuser, Liegenschaften und/oder Wohnungen
Kund*in	Auftraggeber wie z. B. Mieter*in, Eigentümer*in, Wohnungseigentümer*in, Nutzungsberechtigte*r, Haus-/Objektverwaltung
Arbeitsmittel	z. B. Gerätschaften, Werkzeuge, Hilfsmittel
IKT	Informations- und Kommunikationstechnik zur Erfassung, Speicherung, Abfrage, Verarbeitung, Analyse und Übertragung von Informationen. Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besprechungen mittels Telefonkonferenzanlagen, einschließlich Audio-, Video- und Datenaustausch</li> <li>• Begutachtung/Bewertung von Dokumenten und Aufzeichnungen mittels Fernzugriff, entweder synchron (in Echtzeit) oder asynchron (falls zutreffend).</li> <li>• Aufnahme von Informationen mittels Standbild-, Audio- oder Videoaufnahmen (z. B. auch durch Drohnen)</li> <li>• Bereitstellung von visuellem und akustischem Zugang zu entfernten oder potenziell gefährlichen Orten</li> </ul>

## ABSCHNITT 2 – VERFAHREN ZUR FESTSTELLUNG DER FÄHIGKEITEN DER ORGANISATION

### 2.1. Allgemeine Hinweise

Die Organisation muss in der Lage sein, die Leistungen im Sinne dieser Güterrichtlinie in gleichbleibend hoher Qualität zu erbringen. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften ist Voraussetzung.

Im Falle der Erfüllung der Anforderungen dieser Güterrichtlinie wird das Recht zur Führung des Austria Gütezeichens vorerst für einen Zeitraum von 3 Jahren, danach für einen Zeitraum von 2 Jahren erteilt. Die näheren Bestimmungen hierüber sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt, die auf der Website der ÖQA [www.austriaguetezeichen.at/begutachtung](http://www.austriaguetezeichen.at/begutachtung) verfügbar sind.

### 2.2. Antragsunterlagen

Interessierten Organisationen steht ein Antragsformular auf der Website der ÖQA [www.austriaguetezeichen.at/begutachtung](http://www.austriaguetezeichen.at/begutachtung) zur Verfügung. Mit der Einreichung der Antragsunterlagen verpflichtet sich die Organisation die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ÖQA anzuerkennen.

### 2.3. Begutachtung

**Die Begutachtung erfolgt am Betriebsstandort und umfasst Gespräche mit der Leitung und Mitarbeiter\*innen aller Abteilungen und einer Einsichtnahme in innerbetriebliche Aufzeichnungen sowie in einem betreuten Objekt vor Ort** (*Anmerkung: Anzahl gem. Begutachtungstabelle*).

Auf Grund der Geltungsdauer des Rechtes zur Führung des Gütezeichens ist die Begutachtung in folgende Schritte unterteilt:

- der Erstbegutachtung, nach Annahme des Antrages durch die ÖQA,
- einer Überwachungsbegutachtung nach 12 Monaten, gerechnet vom Datum der Zertifikatserteilung,
- einer Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung nach Ablauf von 3 Jahren gerechnet vom Datum der Zertifikatserteilung der Erstbegutachtung (Zertifikatsstichtag).

Nach der ersten Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung wird das Recht zur Nutzung des Gütezeichens für zwei Jahre erteilt und kann danach jeweils um weitere zwei Jahre mit einer Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung verlängert werden.

#### 2.3.1. Erstbegutachtung

Für die Durchführung der Erstbegutachtung werden der Organisation von der ÖQA Fachexpert\*innen bekannt gegeben, die sie zur Durchführung der Erstbegutachtung einzusetzen beabsichtigt. Die Organisation hat die Möglichkeit, die vorgeschlagenen Fachexpert\*innen für die Durchführung von Begutachtungen unter Angabe von Gründen, abzulehnen.

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Gepüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 5 von 27

Die entsprechenden Maßnahmen und die Anwesenheit von Fachexpert\*innen vor Ort, gerechnet in Tagen, sind in nachfolgender Tabelle 1 dargelegt.

Tabelle 1: Erstbegutachtung

Je nach Qualität der Vorbereitung in den zu zertifizierenden Unternehmen wird folgender Begutachtungsaufwand als Richtwert angesetzt:

Anzahl der Mitarbeiter*innen in der Hausbetreuung	Begutachtung-Tage am Standort und im Objekt (1 Tag = 8 Stunden)	Anzahl Begutachtung Objekt vor Ort
1-25	1 Tag	1 Objekt
26-50	1,5 Tage	1-2 Objekte
ab 51	2,0 Tage	2-3 Objekte

Der Betrieb hat die Möglichkeit einen neuerlichen Antrag zur Verleihung des Austria Gütezeichens zu stellen, wenn der Nachweis der positiven Erledigung der Verbesserungsmaßnahmen/Abweichungen, innerhalb der Frist unter Pkt. 2.3.4 nicht fristgerecht erfolgen kann. Das Zertifizierungsverfahren wird neu gestartet und im vollen Umfang durchgeführt.

### 2.3.2. Festgestellte Mängel im Rahmen von Begutachtungen

Sofern durch die Fachexpert\*innen Mängel hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen dieser Güterrichtlinie festgestellt und in Entsprechung mit den Vorgaben der ÖQA der Organisation schriftlich im Zuge des letzten Tages der Begutachtung dargelegt wurden, hat die Organisation innerhalb von 8 Wochen den\*der jeweiligen Fachexpert\*in geeignete schriftliche Nachweise zukommen zu lassen, welche die Behebung aller aufgezeigten Mängel sicherstellt. Über das Ergebnis der Begutachtung wird von den Fachexpert\*innen ein schriftlicher Bericht gemäß den Vorgaben der ÖQA erstellt und ihr übermittelt, der das Ergebnis der Begutachtung zusammenfasst, einschließlich der Bewertung der Umsetzung von festgestellten Mängel.

Sofern Nachweise für die Behebung der festgestellten Mängel nicht innerhalb der festgelegten Frist bei den Fachexpert\*innen eintreffen, haben diese den Bericht fertig zu stellen und darin eine negative Empfehlung hinsichtlich der Verleihung des Gütezeichens auszusprechen.

Von der ÖQA festgestellte Abweichungen müssen innerhalb von 3 Monaten wirksam behoben werden. Der Nachweis für die positive Erledigung der Verbesserungsmaßnahme erfolgt auf ÖQA-Entscheidung in einer Nachbegutachtung und/oder auf dokumentarischem Weg.

Auf Basis des(r) Berichte(s) der Fachexpert\*innen bewertet und entscheidet die ÖQA, ob alle Anforderungen erfüllt bzw. alle festgestellten Mängel entsprechend behoben sind und die Verleihung des Gütezeichens erfolgen kann. Der/die Bericht(e) der Begutachtung(en) wird/werden der antragstellenden Organisation von der ÖQA übermittelt.

Die Verleihung des Gütezeichens kann nur im Falle der Erfüllung aller durch diese Güterrichtlinie gestellten Anforderungen bzw. der Behebung aller festgestellten Mängel erfolgen.

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 6 von 27

### 2.3.3. Überwachungsbegutachtung (nach 12 Monaten)

Zur Gewährleistung der gleichbleibenden Qualität und zur Aufrechterhaltung des Zertifikates wird 12 Monate nach der Erstbegutachtung eine Überwachungsbegutachtung mittels Dokumentenprüfung und Begutachtung vor Ort (inkl. Einsatz von IKT, z. B. Videokonferenz) durchgeführt. In Abhängigkeit des Reifegrades des Unternehmens können die Stunden um bis zu 30 % reduziert werden.

Tabelle 2: Überwachungsbegutachtung (nach 12 Monaten)

Je nach Qualität der Vorbereitung in den zu zertifizierenden Unternehmen wird folgender Begutachtungsaufwand als Richtwert angesetzt:

Anzahl der Mitarbeiter*innen in der Hausbetreuung	Begutachtungs-Tage inkl. Objekt (1 Tag = 8 Stunden)	Anzahl Begutachtung Objekt vor Ort
1-25	1 Tag	1 Objekt
26-50	bis zu 1,5 Tage	1-2 Objekte
ab 51	bis zu 2,0 Tage	2-3 Objekte

### 2.3.4. Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung

Nach Ablauf der Gültigkeit des Zertifikates erfolgt die Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung gem. der Stunden der Erstbegutachtung. Die Begutachtung findet mittels Dokumentenprüfung sowie vor Ort (inkl. Einsatz von IKT) statt.

### 2.3.5. Abweichungen/Verbesserungsmaßnahmen

Sofern festgestellte Mängel nicht innerhalb der vorgesehenen Frist behoben werden, wird dies zum Entzug der Berechtigung zur Führung des ÖQA-Gütezeichens führen.

Von der ÖQA festgestellte Abweichungen müssen innerhalb von 3 Monaten wirksam behoben werden. Der Nachweis für die positive Erledigung der Verbesserungsmaßnahme erfolgt auf ÖQA-Entscheidung in einer Nachbegutachtung und/oder auf dokumentarischem Weg.

### 2.3.6. Nachbegutachtung

Sofern im Zuge von Begutachtungen gravierende Abweichungen festgestellt werden, wird nach einem angedrohten Entzug der Berechtigung zur Führung des ÖQA-Gütezeichens und auf Wunsch der Organisation, eine wiederholte Begutachtung erfolgen. Sollten die Mängel nicht in geeigneter Form behoben worden sein, ist der Entzug einzuleiten.

## 2.4. ÖQA-Zertifikat

### 2.4.1. Zertifikatsverleihung

Für die Verleihung des ÖQA-Zertifikates ist die Erfüllung aller Anforderungen (Kriterien) der Güterichtlinie notwendig. Die Gültigkeit des Zertifikates beträgt 3 Jahre. Nach Ablauf der Gültigkeit des ÖQA-Zertifikates ist zur Verlängerung eine neuerliche Begutachtung vor Ort erforderlich. Nach der ersten Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung wird das Recht zur Nutzung des Gütezeichens für 2 Jahre erteilt und kann danach jeweils um weitere 2 Jahre mit einer Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung verlängert werden.

### 2.4.2. Zertifikatsentzug

Der Verstoß gegen die Bedingungen sowie Konkurs oder Zahlungsrückstand bei der ÖQA sowie der gravierende oder der wiederholte Missbrauch der Verwendung des ÖQA-Gütezeichens ist Grund für einen fristlosen Entzug, der der Organisation schriftlich mitgeteilt wird.

## 2.5. Rechte und Pflichten zur Nutzung des Austria Gütezeichens

Während der Gültigkeit des Zertifikates und zur Nutzung des Austria Gütezeichens ist die Einhaltung aller Anforderungen der Güterichtlinie verpflichtend. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ÖQA in der jeweils geltenden Fassung, die ein wesentlicher Vertragsbestandteil sind und deren Kenntnisnahme mit Antragstellung schriftlich bestätigt wird.

## 2.6. Einsprüche und Beschwerden

Einsprüche über die von der ÖQA getroffenen Entscheidungen inkl. Zertifikatsentscheidung und Ausstellung von ÖQA-Zertifikaten sowie Beschwerden, die Dritte gegenüber Gütezeicheninhabern und der ÖQA erheben, sind schriftlich an die ÖQA zu richten. Bei der Abklärung von Einsprüchen und Beschwerden ist sichergestellt, dass die dazu beauftragten Personen unabhängig sind.

Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden seitens der ÖQA zur Stellungnahme an diesen weitergeleitet. Wird die behandelte Beschwerde als nicht berechtigt beurteilt, so wird der\*die Beschwerdeführer\*in mit der Begründung der Entscheidung der Geschäftsstelle schriftlich informiert. Im Falle der Weiterverfolgung erfolgt entweder eine außerordentliche Begutachtung bzw. wird die Beschwerde im Zuge der nächsten Begutachtung überprüft. Liegt ein in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definierter Entzugstatbestand vor, wird der Entzug des Zertifikates/Gütezeichens eingeleitet.

Ob ein Einspruch oder eine Beschwerde berechtigt ist, wird von der Geschäftsstelle beurteilt. Der\*die Beschwerdeführer\*in hat die Möglichkeit Einspruch gegen die Entscheidung/en der Geschäftsstelle zu erheben und sich an den Ausschuss für Einsprüche und Beschwerden zu wenden. Sollte der\*die Beschwerdeführer\*in auch diese Entscheidung anzweifeln, trifft das ÖQA-Council die endgültige Entscheidung.

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 8 von 27

### **ABSCHNITT 3 – ANFORDERUNGEN AN DIE ORGANISATION**

#### **3.1 Allgemeine Anforderungen**

- (4) Folgende rechtliche Formalerfordernisse sind nachzuweisen:
- a) Firmenname entspricht der Gewerbeberechtigung
  - b) Firmenbuchauszug (max. 3 Monate alt) – sofern vorhanden (nicht zwingend bei Einzelunternehmen)
  - c) Gewerbeberechtigung (mind. Hausbetreuer, evt. auch Einzelgewerke wie Winterdienst, Straßenkehrung, etc.)
- (5) Die angebotenen Dienstleistungen (Leistungsumfang) haben der angemeldeten Gewerbeberechtigung zu entsprechen.
- (6) Zusätzliche kaufmännische Formalerfordernisse:  
Unbedenklichkeitsbescheinigungen (max. 6 Monate alt) folgender Interessenspartner sind nachzuweisen:
- a) Finanzamt
  - b) HFU-Liste
  - c) Eidesstattliche Erklärung für Einhaltung aller abgabenrechtlicher Vorgaben sowie der relevanten Gesetze
- (7) Der\*die Unternehmer\*in hat eine Beschreibung zu Ausrichtung und Zielsetzung der Firma darzulegen (im Sinne eines Leitbildes, einer Qualitätspolitik):  
z. B. Wer sind wir? Wofür stehen wir? Was ist uns wichtig? Wovon profitieren unsere Kunden?

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 9 von 27

### 3.2 Kommunikation nach innen und außen

#### 3.2.1 Kommunikation nach innen

- (8) Bei Unternehmen mit Mitarbeiter\*innen ist eine Kommunikationsstruktur mit regelmäßigen, (formfrei) dokumentierten Meetings/Jourfix nachzuweisen.

#### 3.2.1 Kommunikation nach außen

- (9) Am Firmenstandort ist der Firmenname am Objekt sichtbar anzubringen (mind. Klingelschild und Postkasten; evt. auch Firmenschild, Fassaden-/Fensterbeschriftung).
- (10) Die Mitarbeiter\*innen haben Arbeitskleidung mit Firmenlogo zu tragen (ausgenommen Mitarbeiter\*innen im Büro).
- (11) Die Fuhrparkfahrzeuge sind mit dem Firmenauftritt (Logo, Firmenname, Kontaktadresse, Telefonnummer) deutlich lesbar zu versehen.
- (12) Medien für den Außenauftritt (z. B. Angebote, Website, Broschüren, Flyer, ...) müssen dem Gewerbeumfang und E-Commerce-Vorgaben (Impressum) entsprechen.
- (13) Es ist mindestens eine einseitige Web-Darstellung i. S. einer elektronischen Visitenkarte mit folgenden Mindestinhalten zu betreiben und lfd. aktuell zu halten:
- Hinweise zum Unternehmen (Name, Kontaktdaten, ...)
  - Leistungsverzeichnis
  - Notfallnummer
  - Impressum inkl. UID
  - Hinweis zu Gütezeichen (bei aufrechtem Nutzungsrecht)
- (14) Wichtige Informationen für die Bewohner\*innen sind mind. monatlich zu kontrollieren und wenn erforderlich zu aktualisieren (wie z. B. Hausaushänge, Warnhinweise, ...).

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 10 von 27

## **ABSCHNITT 4 – ABLÄUFE ZU ORGANISATION UND LEISTUNGSERBRINGUNG**

### **4.1 Grundlagen zu Abläufen der internen Organisation und der Dienstleistungen**

(15) Für mind. folgende Tätigkeitsbereiche müssen Abläufe definiert sein:

- a) Für die interne Organisation:
  - Angebote / Aufträge
  - Einkauf und Lager
  - Beschwerde-Management
  - Personal inkl. Ausbildung für Mitarbeiter\*innen
  - Notdienst
  - Arbeitssicherheit
  
- b) Für die Erbringung der Dienstleistungen:
  - Reinigungsdienst (Innenreinigung)
  - Außenanlagen-Reinigung
  - Grünanlagenpflege
  - Wartungsdienste (Wiederkehrende Prüfungen)
  - Müllbereitstellung / Entsorgung
  - Winterdienst
  - Notdienst
  - Arbeitssicherheit

### **4.2 Angebote /Aufträge**

(16) Mindestinhalte eines Angebotes:

- a) auf Firmenpapier
- b) Leistungsumfang (-verzeichnis)
- c) Benennung Kalkulationsgrundlage (z. B. Objektbesichtigung, Objektskizzen, Gebäudepläne, u. a.)
- d) Preis
- e) Leistungszeitraum
- f) Vermerk zu Angebotsgültigkeit
- g) Zahlungskriterien
- h) AGB - Allgemeine Geschäftsbedingungen

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaqueetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 11 von 27

- (17) Für die Angebotserstellung ist intern ein Kalkulationsblatt unter Berücksichtigung der ÖNORM D2050 in der geltenden Fassung mit folgenden Mindestinhalten zu erstellen:
- a) Stundenaufwand und -sätze sowie Lohnnebenkosten
  - b) Material
  - c) Geräte
- (18) Angebote an den Kunden sind – sofern nicht anders mit dem Auftraggeber vereinbart – innerhalb von 10 Werktagen zu übermitteln.
- (19) Bei mündlicher Auftragserteilung ist vor Auftragsbeginn eine schriftliche Auftragsbestätigung an den Auftraggeber zu übermitteln.
- (20) Auftragsänderungen und -erweiterungen sind zu dokumentieren und zu kommunizieren:
- a) mit dem Auftraggeber
  - b) mit den betroffenen Mitarbeiter\*innen (ausgenommen EPU).

#### **4.3 Leistungserbringung und Kontrolle**

- (21) Stammdaten zum Objekt (mind. Objektname, Adresse, Ansprechpartner [Eigentümer, HV], Schlüsselliste, Sicherheitsdatenblätter; sofern vorhanden Aufzug, weitere technische Einrichtungen) sind schriftlich zu dokumentieren und zumindest in den Büroräumlichkeiten (ideal zusätzlich auch vor Ort/im Auto) verfügbar zu sein.
- (22) Der Leistungsumfang für das zu betreuende Objekt ist für die Mitarbeiter\*innen verständlich aufzubereiten.
- (23) Reinigungstage bzw. -intervalle sind den Mitarbeiter\*innen mittels Arbeitsplan vorzugeben, zu dokumentieren und deren Einhaltung zu prüfen.
- (24) Qualitäts- und Objektkontrollen sind zu dokumentieren (z. B. mittels Checkliste) und die Nachweise in einem mit dem Auftraggeber vereinbarten Rhythmus zu übermitteln (Warn- und Hinweispflicht!)

#### **4.4 Winterdienst**

- (25) Für den Winterdienst ist ein Ablaufplan samt Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu erstellen (*siehe dazu auch Kriterium Nr. 15*).
- (26) Eingesetzte Mitarbeiter\*innen sind nachweislich vor Ort einzuschulen.
- (27) Der Hausbetreuer ist verpflichtet, sich über aktuelle Wetterprognosen auf dem Laufenden zu halten (z. B. ZAMG-Dienst und Eigenwahrnehmung). Im Fall eines

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaquezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 12 von 27

Verfahrens hat er einen Nachweis über die Wettersituation zum Unfall-Zeitpunkt vorzulegen (Zeitraum max. 3 Jahre).

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaquetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 13 von 27

## **ABSCHNITT 5 – SUB-UNTERNEHMER**

### **5.1 Grundlagen Erfordernisse an Sub-Unternehmer**

(28) Werden Leistungen an Sub-Unternehmer vergeben dann mit folgenden Vorgaben:

- a) mind. 70 % des Sub-Jahresumsatzes an mit diesem Gütezeichen zertifizierte Hausbetreuer
- b) Übergangszeitraum ab Erstfreigabe des Kriterienkatalogs: 3 Jahre.

(29) Folgende rechtliche Formalerfordernisse sind auch vom nicht zertifizierten Sub-Unternehmer nachzuweisen:

- a) Firmenname entspricht Gewerbeberechtigung
- b) Firmenbuchauszug (max. 3 Monate alt) – sofern vorhanden (nicht zwingend bei Einzelunternehmen)
- c) Gewerbeberechtigung(en)  
(Anmerkung: wird nur Winterdienst angeboten ist eine eigene Gewerbeberechtigung erforderlich.)

(30) Mit dem Sub-Unternehmer ist ein schriftlicher, unterzeichneter (Standard-) Vertrag mit folgenden Mindestinhalten abzuschließen:

- a) Leistungsverzeichnis inkl. evt. Besonderheiten (z. B. bei Reinigungsmitteln)
- b) Leistungsort
- c) Leistungszeitraum
- d) Preis
- e) Zahlungsbedingungen
- f) Vertragsdauer und Kündigungsmodalitäten (inkl. Fristen)
- g) Abänderungen bedürfen der Schriftlichkeit
- h) Abwerbungs-Verbot für Kunde und Personal
- i) Gekennzeichnete Firmenkleidung, gekennzeichnetes Firmenfahrzeug des Sub-Unternehmers
- j) Betriebshaftpflichtversicherung gemäß Kapitel "Versicherung" dieser Richtlinie inkl. Zahlungsbestätigung
- k) Keine Weitergabe von Leistungen an Sub-Unternehmer.

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 14 von 27

(31) Zusätzlich müssen vom Sub-Unternehmer folgende Nachweise erbracht werden:

- a) Sicherheitsdatenblätter für die verwendeten Reinigungsmittel
- b) Anmeldungen der Mitarbeiter\*innen
- c) Nachweise gemäß Ausländerbeschäftigungsgesetz (Bewilligungsart, Gültigkeit der Bewilligung)
- d) Unbedenklichkeitsbescheinigungen GKK und SVA

## **5.2 Organisatorische Formalerfordernisse**

(32) Der Sub-Unternehmer nutzt ausschließlich eigene Betriebsmittel wie Fuhrpark, Maschinen, Geräte und Sonstige (keine Betriebsmittel des Auftraggebers).

(33) Der Hausbetreuer hat seinen Auftraggeber darüber zu informieren, dass im Objekt ein Sub-Unternehmer eingesetzt wird, der dieselben Formalerfordernisse und Kriterien wie der beauftragte Hausbetreuer erfüllt bzw. ebenfalls zertifiziert ist. Auf Wunsch des Auftraggebers ist der Name des Sub-Unternehmers bekannt zu geben.

(34) Der Hausbetreuer hat wiederkehrend zu prüfen und zu protokollieren, ob das vom Sub-Unternehmer vor Ort eingesetzte Personal mit den Anmeldungen der GKK übereinstimmt (gilt nur für nicht zertifizierte Sub-Unternehmer).

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaqueetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 15 von 27

## **ABSCHNITT 6 – PERSONAL, SICHERHEIT UND ARBEITSSCHUTZ**

### **6.1 Personal – Allgemein und Einschulung**

- (35) Hausbetreuungs-Firmen mit Mitarbeiter\*innen haben über eine Beschreibung der Organisation zu verfügen, welche
- den Aufbau der Organisation und die hierarchische Beziehung der Mitarbeiter\*innen darstellt (z. B. Organigramm),
  - die Befugnisse und Verantwortungsbereiche der Mitarbeiter\*innen definiert,
  - die wesentlichen Abläufe darstellt
- und dies auch den Mitarbeiter\*innen zu kommunizieren.
- (36) Eine Personalplanung in Bezug auf "welche\*r Mitarbeiter\*in betreut welches Objekt" ist durchzuführen und aktuell zu halten.
- (37) Ein strukturierter Ablauf (z. B. Checkliste) bei Beginn eines Dienstverhältnisses ist festzulegen (Anmeldung, Ausgabe von Arbeitsgeräten, Schlüsselübergabe, Telefon, Auto, Dienstzettel/-vertrag, etc.).
- (38) Bei der Neu-Einstellung von Mitarbeiter\*innen ist ein Leumundszeugnis anzufordern, um dem Unternehmer eine transparente Grundlage für die Auswahl zu bieten (das Unternehmen soll über evt. Vorstrafen informiert sein um ein mögliches Risiko einzuschätzen).
- (39) Sofern ein Unternehmen Führungskräfte beschäftigt (z.B. leitende Angestellte, Betriebsleiter\*innen gem. GewO, "verantwortlich Beauftragte", ...) ist von diesen jeweils vor den jährlichen Audits ein Leumundszeugnis einzuholen.
- (40) Der\*die Unternehmer\*in bzw. die als seine\*ihre Vertretung operativ verantwortliche Führungskraft hat eine Hausbetreuer-Ausbildung nachzuweisen:
- a) Wenn Berufserfahrung als Unternehmer\*in geringer als 3 Jahre gesamter Kurs "Geprüfter Hausbetreuer".
  - b) Wenn mind. 3 Jahre HB-Berufserfahrung als Unternehmer\*in, mind. Kurs-Module mit Inhalten "kfm. Grundwissen inkl. Kalkulation, Sicherheit und Arbeitnehmerschutz" oder höherwertige Ausbildung.
  - c) Entfällt wenn DFG-Meister\*innenprüfung oder LAP Reinigungstechnik (DFG) vorhanden.
- (41) Sofern ein Unternehmen weitere Führungskräfte beschäftigt (z. B. Objektleiter\*innen), haben diese zumindest die Hausbetreuer-Ausbildung zum "Geprüften Hausbetreuer" innerhalb der ersten 12 Beschäftigungsmonate nachzuweisen.

*Anmerkung: Bei firmeninternen Ausbildungen ist die Prüfung von einer unabhängigen, externen Stelle (z. B. Gebäudereinigungsakademie) positiv abzunehmen und zu bestätigen. Dies entfällt, wenn diese Führungskraft die DFG-Meister\*innenprüfung abgelegt hat.*

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaquezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 16 von 27

- (42) Für alle Mitarbeiter\*innen sind schriftliche Dienstverträge abzuschließen und diesen auszuhändigen.
- (43) Für neue Mitarbeiter\*innen ist eine Grundeinschulung/Unterweisung (Ansprechpersonen im Unternehmen, generelle Gerätschaften, Verpflichtungen Dienstnehmer\*in, allgemeine und sicherheitstechnische Unterweisung, etc.) nachweislich durchzuführen (inkl. Unterschrift des\*der Mitarbeiters\*in). Dabei ist auch festzulegen, wann die nächste Unterweisung durchgeführt wird.
- (44) Sofern Aufzugswartung Teil des Auftrages ist, ist eine entsprechende Ausbildung eines\*einer im Objekt eingesetzten Mitarbeiters\*in nachzuweisen.
- (45) Wird eine Technische Hausbetreuung angeboten, ist sicherzustellen, dass die erforderlichen anlagenspezifischen Schulungen erbracht sind.

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaqueetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 17 von 27

**6.2 Personal – Laufende Betreuung von Mitarbeiter\*innen**

- (46) Eine jährliche Prüfung von Personaldaten (inkl. Führerschein, aktuelle Arbeitserlaubnis) hinsichtlich deren Aktualität ist sicher zu stellen.
- (47) Der Schulungsbedarf ist mindestens jährlich zu ermitteln und daraus sind Maßnahmen abzuleiten.

**6.3 Personal – Ausscheiden aus dem Unternehmen**

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

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaquetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 18 von 27

## **ABSCHNITT 7 – VERSICHERUNGEN / INFRASTRUKTUR**

### **7.1 Versicherungen**

(49) Es ist eine Betriebs-Haftpflichtversicherung für den lt. Gewerbertlaut erlaubten Tätigkeitsumfang von mind. € 1,0 Mio. (indexgesichert) abzuschließen inklusive folgender Zusatzleistungen:

- Winterdienst inkl. Anrainerverpflichtung
- Verlust und Abhandenkommen körperlicher Sachen (z. B. insbesondere Schlüsselverlust [auch elektronische] und Folgeschäden, Folgekosten): Mindestversicherungssumme € 35.000,00
- Tätigkeitsschäden an beweglichen und unbeweglichen Sachen (z. B. Fensterreinigung) – Mindestversicherungssumme € 200.000,00
- Vertragshaftung
- Sub-Unternehmer-Haftung (gleiche Mindestdeckungssumme)
- optional: Sachschäden durch Umweltstörung
- optional: Vermögensschäden (unbeabsichtigte Alarmauslösung)

*Anmerkung: Fordern ein oder mehrere Auftraggeber eine höhere Versicherungssumme, ist eine individuelle Vereinbarung mit dem Versicherer nachzuweisen.*

(50) Eine Bestätigung für die zeitgerechte Zahlung der Versicherungsprämie ist nachzuweisen.

### **7.2 Hausbetreuer-Räume in den Liegenschaften und Lagerräume**

(51) Es ist sicher zu stellen, dass Lagerräume in den Liegenschaften versperrt sind und nur von befugtem Personal geöffnet werden dürfen.

(52) Lagerräume in den Liegenschaften sind in den regelmäßigen Evaluierungsmodus (allgemeine Evaluierung und Arbeitsstoff-Evaluierung) einzubeziehen.

### **7.3 Firmengebäude des Hausbetreuers und Fuhrpark**

(53) Eine Inventarliste inkl. Fuhrpark ist zu führen und mind. jährlich zu warten.

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

(55) Es ist eine Liste der prüfpflichtigen Einrichtungen und Arbeitsmittel zu führen, um sicherzustellen, dass die vorgeschriebenen Prüfintervalle eingehalten werden.

(56) Es ist sicherzustellen, dass nur berechtigte und sachkundige Personen die Ausgabe von Reinigungsmitteln und Geräten übernehmen dürfen.

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaquezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 19 von 27

- (57) Ein Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument (Evaluierung und Dokumentation) über die Firmenräumlichkeiten ist nachzuweisen. Sofern es Sanitär-/Sozialräumlichkeiten für Mitarbeiter\*innen gibt, müssen auch diese mit umfasst sein (z. B. Vorlagen [www.eval.at](http://www.eval.at)).
- (58) Die sorgsame Schlüsselverwahrung in einem versperrbaren Schrank (ideal Schlüssel-safe) inkl. Dokumentation der Aus- und Rückgabe ist nachzuweisen.
- (59) Ein EDV-System mit Drucker und Internet-Anschluss ist als Mindeststandard nachzuweisen.
- (60) Firmendaten (Zugriff mittels IT-System, mobilen Endgeräten) sind mittels Passwort gegen unbefugten Zugriff zu schützen.
- (61) Die EDV-Daten inkl. der verwendeten Programme sind regelmäßig, mindestens monatlich, auf externe Speichermedien zu sichern.

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 <a href="mailto:oeqa@qualityaustria.com">oeqa@qualityaustria.com</a> ; <a href="http://www.austriaquetezeichen.at">www.austriaquetezeichen.at</a>		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 20 von 27

**ANHANG A (INFORMATIV)**

**Normative Verweise**

(gültig in der jeweils geltenden Fassung)

ABGB insbesondere § 1319a Erhaltungspflicht
Arbeitnehmer*innenschutzgesetz
Arbeitsruhegesetz
Arbeitszeitgesetz
Ausländerbeschäftigungsgesetz
Gewerbeordnung
ÖNORM D2040
ÖNORM D2050
Rahmen-Kollektivvertrag der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger und Lohntafel
Straßenverkehrsordnung insbesondere § 93 Winterdienst

**ANHANG B**

**Antragsprüfung**

Die Unterlagen gem. Anhang B sind vollständig ausgefüllt und unterfertigt gemeinsam mit den angeführten Nachweisen (in Kopie beilegen) mit dem Antrag zu übermitteln.

Von der ÖQA  
auszufüllen:

Organisation / Standort:

Datum der Begutachtung:

Fachexpert\*in:

**1 Allgemeine Informationen über das Unternehmen und verbindliche Anmeldung**

Name des Unternehmens/der Organisation:

Adresse:

Ansprechperson:

Telefonnummer:

E-Mail:

Homepage:

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaquetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 22 von 27

**Name der Geschäftsführung / Oberste Leitung:**

**Name der operativen Leitung:**

**Rechtsform des beantragenden Unternehmens:**

**Handelt es sich bei dem beantragenden Unternehmen um den:**

Hauptsitz oder um eine  juristisch selbständige Zweigstelle

*(Achtung: Das Gütezeichen ist eine standortbezogene Auszeichnung. Jeder Standort muss sich einer eigenen Prüfung unterziehen. Bitte je eine eigene Antragstellung durchführen!)*

Wenn es sich um den Hauptsitz des Unternehmens handelt, wie viele Zweigstellen hat das Unternehmen?

Gesamtanzahl: \_\_\_\_\_

## 2 Leistungsangebot und Tätigkeit des Unternehmens:

Das Unternehmen kann schriftliches Informationsmaterial über Art und Umfang ihres Leistungsangebotes bereitstellen:

*Bitte schriftliche Unterlagen / Prospekte als Beilage mitsenden.*

## 3 Betriebsbeschreibung:

*Bitte geben Sie standortbezogen einen Überblick über Ihr Unternehmen.*

Insbesondere sind folgende Daten unbedingt erforderlich:

- Personenanzahl der Organisation (Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigte): \_\_\_\_\_

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 23 von 27

Intern/extern Beschäftigte innerhalb des Unternehmens im Tätigkeitsbereich der Hausbetreuung (inkl. verbundener Unternehmen und Sub-Unternehmen)

	Anzahl der Personen	Anwesenheit im Betrieb (Tage/Stunden je Woche)	Extern vergebene/ ausgelagerte Dienst- leistung (inkl. Fremd- firmen)	Bemerkungen
Hausbetreuer*in				
Objektleiter*in				
Haustechnik				
Brandschutzbeauftragte*r				
Sicherheitsfachkräfte				
Sicherheitsvertrauenspersonen				
Ersthelfer*in				
Arbeitsmediziner*in				
Büro/Sekretariat				

#### 4 Aufbau-Organisation

Organigramm bzw. Darstellung der Aufbau-Organisation und der Verantwortlichkeiten  
(s. Kriterium 35)

*Bitte schriftliche Unterlagen (Kopien) als Beilage mitsenden.*

#### 5 Beschreibung zu Ausrichtung und Zielsetzung des Unternehmens

(s. Kriterium 7)

*Bitte als Beilage mitsenden.*

## 6 Rechtliches

6.1 *Es ist sicherzustellen, dass im Zuge der Überprüfung vor Ort sämtliche für die Zertifizierung erforderlichen Unterlagen zugänglich und für die Fachexpert\*innen für eine Stichprobenüberprüfung einsehbar sind (Gewerbeberechtigung(en), dokumentierte Nachweise, ...).*

6.2 Schriftliche Erklärung des\*der gesetzlichen Vertreter\*in der juristischen Person, dass alle zum Betrieb des Unternehmens gesetzlich notwendigen Ausübungsbefugnisse vorhanden sind und die gewerberechtlichen oder sonstigen einschlägigen Bestimmungen eingehalten werden.

*Bitte die Eidesstattliche Erklärung (Seite 26) signieren und mitsenden.*

6.3 Schriftliche Erklärung des\*der gesetzlichen Vertreter\*in der juristischen Person, dass alle Mitarbeiter\*innen ordnungsgemäß angemeldet sind.

*Bitte die Eidesstattliche Erklärung (Seite 26) signieren und mitsenden.*

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 25 von 27

**ANHANG C****Eidesstattliche Erklärung**

**Zu nachstehenden, im Anhang B der Güterichtlinie für das Austria Gütezeichen „Hausbetreuer“ geführten Fragen, wird wie folgt bestätigt:**

**Pkt. 2.1 Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften**

Alle zum Betrieb des Unternehmens gesetzlich notwendigen Ausübungsbefugnisse sind vorhanden.

Die derzeit geltenden gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Dienstleistungserbringung und gewerberechtlichen Bestimmungen werden eingehalten.

**Pkt. 3.1. Allgemeine Anforderungen**

Alle geltenden gesetzlichen Vorgaben werden eingehalten, einschließlich der ordnungsgemäßen Anmeldung aller Mitarbeiter\*innen beim jeweiligen Sozialversicherungsträger.

Wir erklären, dass sämtliche Fragen wahrheitsgemäß beantwortet wurden und die Angaben von der beauftragten Prüfstelle vor Ort überprüft werden können. Wir verpflichten uns, alle notwendigen Unterlagen zur Einsicht zur Verfügung zu stellen.

\_\_\_\_\_  
Datum:

\_\_\_\_\_  
Name des Unternehmens / der Organisation

\_\_\_\_\_  
Unterschrift der rechtskräftigen  
Vertretung der juristischen Person

**Es wird zugesichert, dass die Daten unter Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes in der jeweils geltenden Fassung bearbeitet und behandelt werden. Wir erklären uns damit einverstanden, dass ausgewählte Daten in anonymisierter Form für statistische Zwecke weiter verwertet werden können.**

Erstellt am 12.10.2022 GZFA	Geprüft am 06.11.2022 GZA	Freigegeben am 08.11.2022 GZA
Dateiname: GRL11_Hausbetreuer_V2		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaquetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 26 von 27

**ANHANG D****Selbstbewertung**

Der Anhang D ist nicht Bestandteil des Zertifizierungsverfahrens und dient der Organisation nur zur Selbstbewertung (Vorbereitung der Begutachtung).

Legende:

V=VOLL ERFÜLLT mehr als 90%,

T=TEILWEISE ERFÜLLT zwischen 50% und 90%,

N= NICHT ERFÜLLT weniger als 50%

Selbstbewertung zu den Anforderungen der GRL 11 Hausbetreuer				nicht relevant/ Bemerkung
	V	T	N	
<b>3 ANFORDERUNGEN AN DIE ORGANISATION</b>				
3.1 Allgemeine Anforderungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Kommunikation nach innen und außen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4 ABLÄUFE ZU ORGANISATION UND LEISTUNGSERBRINGUNG</b>				
4.1 Grundlagen zu Abläufen der internen Organisation und der Dienstleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Angebote / Aufträge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Leistungserbringung und Kontrolle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Winterdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5 SUB-UNTERNEHMER</b>				
5.1 Grundlagen Erfordernisse an Sub-Unternehmer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Organisatorische Formalerfordernisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6 PERSONAL, SICHERHEIT UND ARBEITSSCHUTZ</b>				
6.1 Personal - Allgemein und Einschulung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 Personal – Laufende Betreuung von Mitarbeiter*innen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 Personal – Ausscheiden aus dem Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7 VERSICHERUNGEN / INFRASTRUKTUR</b>				
7.1 Versicherungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 Hausbetreuer-Räume in den Liegenschaften und Lagerräume	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3 Firmengebäude des Hausbetreuers und Fuhrpark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>