

## **FLEXIBEL ARBEITEN** DIE HOMEOFFICE-REGELUNGEN IM ÜBERBLICK

**» Jetzt informieren!**



## Serviceunternehmen - Niederösterreich

### Zertifizierung für Fahrzeugaufbereiter

Der Fachverband hat in Kooperation mit Austrian Standards eine Zertifizierung für Fahrzeugaufbereiter entwickelt.

Zwei Pilotzertifizierungen wurden mittlerweile erfolgreich in der Steiermark vorgenommen.

#### Warum zertifizieren?

Die Zertifizierung bestätigt den Kunden und Geschäftspartnern die außergewöhnliche Dienstleistungsqualität des Serviceunternehmens. Das zertifizierte Serviceunternehmen ist zunächst für drei Jahre berechtigt, das Zertifizierungslogo des Fachverbandes zu verwenden. Danach ist eine Verlängerung möglich.



#### Wie kommen Serviceunternehmen zur Zertifizierung?

Um eine Zertifizierung zu erlangen, muss das Serviceunternehmen insbesondere über eine aufrechte einschlägige Gewerbeanmeldung, die erforderliche Infrastruktur und Betriebsmittel verfügen. Für die Beantragung der Zertifizierung ist zudem der Nachweis einer mindestens 2-jährigen Tätigkeit (mit aufrechter Gewerbeberechtigung) als Fachbetrieb im Bereich Fahrzeugaufbereitung Voraussetzung.

## Antragstellung

Serviceunternehmungen, die eine Zertifizierung anstreben, stellen bei der zuständigen Zertifizierungsstelle bei Austrian Standards, z.H. Dr. Peter Jonas, per [Formular](#) einen Antrag auf Einleitung des Zertifizierungsverfahrens.

## Zertifizierungsaudit

Nach Beantragung der Zertifizierung durch den Betrieb und vor Beginn des Erstzertifizierungsaudits prüft die Zertifizierungsstelle die Erfüllung der Voraussetzungen und bestellt in Folge einen Auditor für die Durchführung des Audits. Im Rahmen des Zertifizierungsaudits wird sodann geprüft, ob die festgelegten Gütekriterien seitens des Serviceunternehmens erfüllt werden.

## Gütekriterien zur Zertifizierung

Gütekriterien sind unter anderem eine Beschreibung zur Ausrichtung und Zielsetzung und zur Organisation des jeweiligen Betriebes, Mindestinhalte schriftlicher Angebote/Aufträge, Dokumentation von Qualitätskontrollen, Beschwerdemanagement, Vorliegen von schriftlichen Dienstverträgen, jährliche Prüfung von Personaldaten, Führung von Arbeitszeitaufzeichnungen, Vorliegen einer Betriebshaftpflichtversicherung und Inventarliste, Instandhaltung von Maschinen und Geräten, sorgsame Schlüsselverwahrung, Vorliegen eines EVD-Systems etc.

Bei geringfügigen Abweichungen von den Zertifizierungskriterien kann der Betrieb Korrekturmaßnahmen innerhalb einer Frist von acht Wochen vornehmen. Bei wesentlichen Abweichungen muss das Zertifizierungsaudit teilweise oder komplett wiederholt werden.

## Qualifizierung der Mitarbeiter spielt eine wichtige Rolle

Beim Zertifizierungsaudit werden nicht nur der Umgang mit Kunden sowie die Unternehmenskultur einschließlich Beschwerdemanagement unter die Lupe genommen sondern auch die Qualifizierung der Mitarbeiter spielt eine wichtige Rolle. Dazu bieten einzelne WIFIs in den Bundesländern den vom Fachverband entwickelten [Kurs zur Fahrzeugaufbereitung](#) an. Nähere Informationen zum [Kurs Fahrzeugaufbereitung](#) finden Sie auch in dem [Beitrag auf unserer Homepage](#).

## Zertifizierungslogo als Qualitätsnachweis

Bei erfolgreicher Zertifizierung ist durch das eigene Zertifizierungslogo der Qualitätsnachweis auch nach außen, für den Kunden sichtbar (zB Logo auf den Rechnungen oder Schild mit Logo beim Eingang zum Betrieb).

## Kosten

Die Kosten für das Zertifizierungsverfahren setzen sich aus einer Basisgebühr von € 500 netto (unabhängig von der Betriebsgröße), zusätzlichen Kosten von € 100 netto pro Mitarbeiter in der Fahrzeugaufbereitung und Reisekosten nach tatsächlichem Aufwand zusammen. Bei Gruppenanmeldungen werden die Reisekosten auf die teilnehmenden Betriebe aufgeteilt, wenden Sie sich dazu am besten an die Fachgruppe in Ihrem Bundesland.

Stand: 23.04.2018