

Version/Datum: 01/07.01.2004	Dokument Nr.: 0018	Seite 1 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek
Information über die Erlangung des Gütezeichens bei vorhandenen Güterichtlinien		

1. Was versteht man unter „Güte“?

Unter Güte wird jene Beschaffenheit und Leistung von Produkten, Dienstleistungen und Verfahren verstanden, die das normal zu erwartende Maß an Erwartungshaltungen - wie sie üblicherweise in den, den Stand der Technik repräsentierenden Normen und Regelwerken festgelegt sind - übersteigen.

2. Warum ÖQA-Gütezeichen?

Die Aufstellung von allgemein akzeptierten und anerkannten Güteanforderungen die alle möglichen Erwartungshaltungen beinhalten ist nahezu unmöglich. Jeder Marktteilnehmer wird an ein Produkt oder an eine Dienstleistung - auf Grund seiner subjektiven oder objektiven Erfahrung - andere Erwartungshaltungen oder Qualitätsansprüche stellen.

Betreiber gängiger Kennzeichnungssysteme haben dieses Manko erkannt. Sie vermitteln daher Botschaften, die keinen Bezug zur Leistung der gekennzeichneten Produkte oder Dienstleistung haben.

In anderen gängigen Kennzeichnungssystemen wird Unternehmen die Einhaltung ihr in Eigenverantwortung – oder in Absprache mit sogenannten Lieferanten - definiertes Qualitätsniveau attestiert und dies auf Basis normativer Grundlagen, die ebenfalls mit dem Produkt oder der Dienstleistung keinen ursächlichen Zusammenhang haben.

Durch das Gütekennzeichnungssystem der ÖQA wird gewährleistet, dass auf Basis einer produkt- bzw. dienstleistungsspezifischen Gütezeichenaussage genau spezifizierte Leistungen erfüllt werden und den Marktteilnehmern transparent dargestellt werden können. Mehr als die mit der Gütezeichenaussage verbundene Leistung kann und soll nicht geboten werden, da weiterführende Gütezeichenzusagen wahrscheinlich nicht mit „Gold aufzuwiegen“ wären.

3. Die Politik der ÖQA

Die ÖQA verfolgt daher nachfolgende Politik:

- **Partielle Diversifizierung:** Das unter Punkt 4 abgebildete Zeichen fungiert als Trägermarke für Produkte und Dienstleistungen. Es wird mit der Bezeichnung des Produktes bzw. dem Produktbereich oder der betreffenden Dienstleistungsbranche außen umrandet und für die Gütekennzeichnung verwendet .
- **Gütezeichenaussage:** Jedem produkt- und dienstleistungsspezifischen Gütezeichen wird eine kurze und prägnante Gütezeichenaussage gegenübergestellt. Damit wird die zu erwartende Qualität gegenüber denjenigen definiert, die das Produkt bzw. die Dienstleistung erwerben.
- **Gütezeichenaussagebezogene Güterichtlinien:** Auf Basis der Gütezeichenaussage werden darauf abgestimmte Güterichtlinien erstellt.
- **Überprüfung der Güteanforderungen:** Die Überprüfung der Einhaltung der Güterichtlinien erfolgt im Rahmen von Begutachtungen vor Ort durch von der ÖQA qualifizierte Personen. Etwaige Prüfungen am Produkt werden durch

Version/Datum: 01/07.01.2004	Dokument Nr.: 0018	Seite 2 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek
Information über die Erlangung des Gütezeichens bei vorhandenen Güterichtlinien		

akkreditierte Stellen durchgeführt. Basis der Begutachtungen sind die „Allgemeinen Anforderungen zur Führung des Gütezeichens“ und die jeweils anwendbaren produkt- oder dienstleistungsspezifischen Güterichtlinien.

4. Das Gütezeichen

Nebenstehendes Zeichen wird als Trägermarke gemäß der Qualitätspolitik der ÖQA verwendet. Eine Auflistung welche, produkt- und dienstleistungsspezifischen Gütezeichen bereits vergeben sind, befindet sich im Internet.



<h2>Information über die Erlangung des Gütezeichens bei vorhandenen Güterichtlinien</h2>
--

5. Der Weg zum Gütezeichen

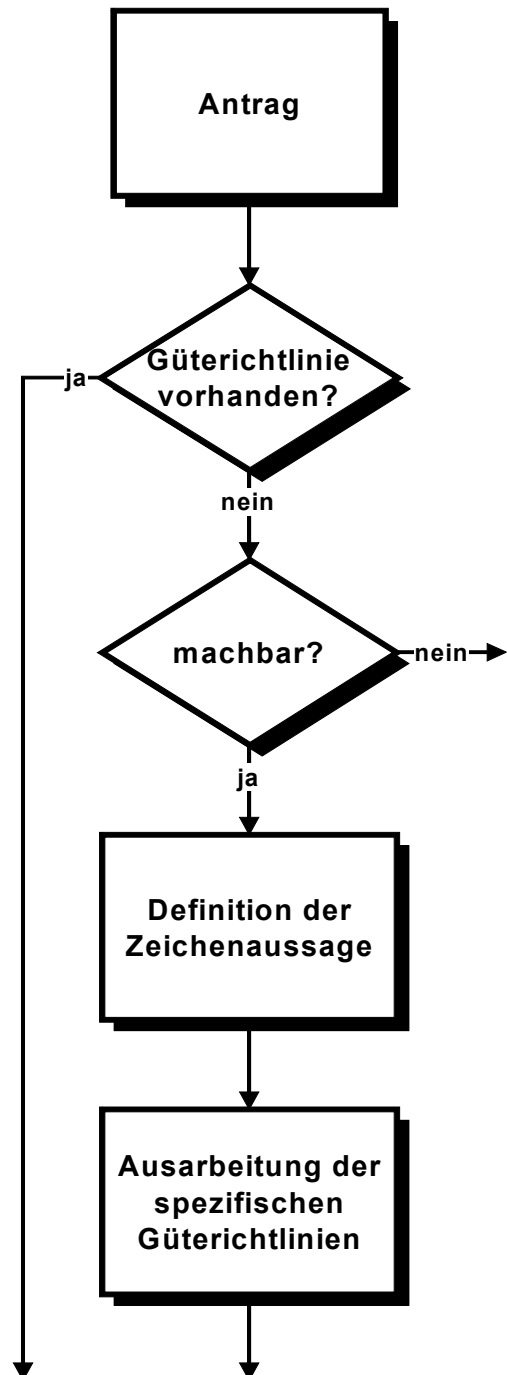
Ein verbindlicher Antrag kann nur dann gestellt werden, wenn spezifische Güterichtlinien für das betreffende Produkt(gruppe) und / oder Dienstleistung in Kraft gesetzt sind (siehe hierzu auch Punkt 6.1).

Sofern spezifische Güterichtlinien vorhanden sind, kann nach Annahme des Angebotes durch den Antragsteller als nächster Schritt die Begutachtung durchgeführt werden.

Sofern für das betreffende Produkt bzw. Dienstleistung noch keine spezifischen Güterichtlinien erstellt wurden, wird die grundsätzliche Entscheidung getroffen, ob eine Gütekenzeichnung machbar ist.

Das unter Punkt 4 dargestellte Zeichen wird außen mit der jeweiligen Bezeichnung des Produktes oder Produktgruppe bzw. Dienstleistungsbereich umrandet und seitens der ÖQA eine kurze und prägnante Zeichenaussage definiert, die besagt, welche Gewähr mit einer Gütekenzeichnung verbunden ist.

Auf Basis der Zeichenaussage werden für das betreffende Produkt oder Produktgruppe bzw. Dienstleistung spezifische Güterichtlinien durch die ÖQA ausgearbeitet.



Information über die Erlangung des Gütezeichens bei vorhandenen Güterichtlinien

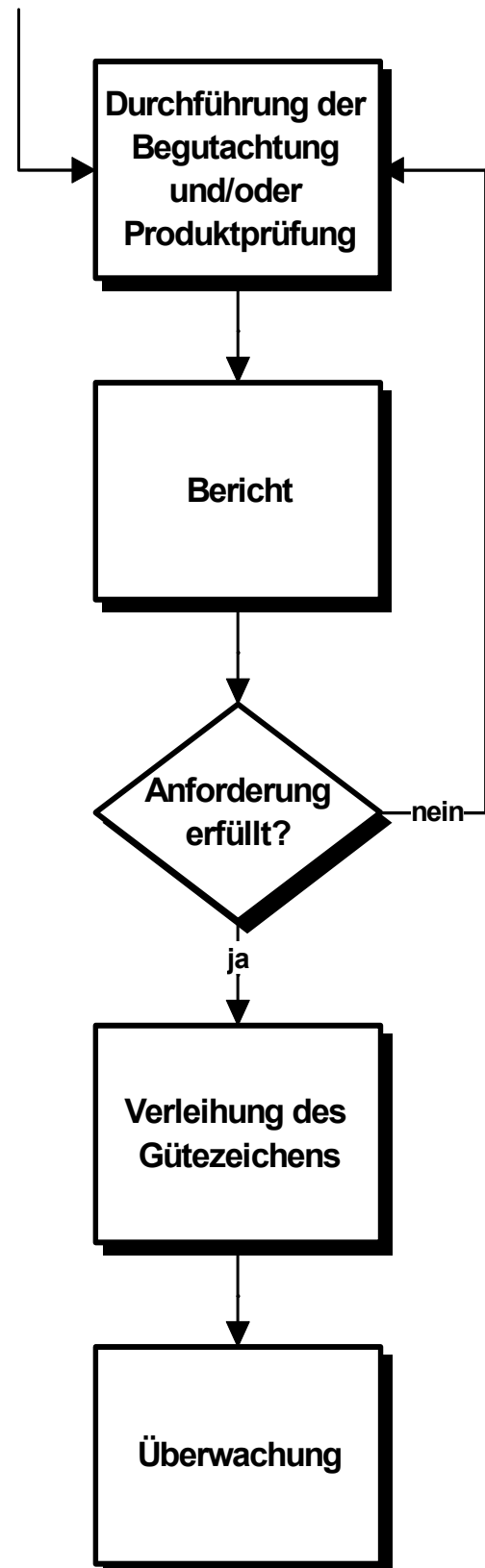
Eine Begutachtung wird in allen Fällen durch von der ÖQA qualifizierte Personen vor Ort (Sitz des Unternehmens, Betriebsstätten etc.) durchgeführt. Basis der Begutachtung bilden die „Allgemeinen Anforderungen zur Führung des Gütezeichens“ und die „spezifischen Güterichtlinien“. Allfällige Produktmuster werden gezogen und definierten Prüfstellen zugewiesen (siehe hierzu Abschnitt 6).

Über das Ergebnis der Begutachtung wird ein Bericht erstellt und der ÖQA zugeleitet. Etwaige Prüfbericht über das Produkt werden ebenfalls der ÖQA übermittelt.

Auf Grund der vorliegenden Berichte wird seitens der ÖQA entschieden, ob das Gütezeichen vergeben werden kann. Sofern keine für den Antragsteller positive Entscheidung getroffen werden kann, können entweder weitere Maßnahmen definiert oder die Verleihung des Gütezeichens verweigert werden.

Das Gütezeichen wird verliehen.

Eine jährliche Überwachung wird durchgeführt.



Version/Datum: 01/07.01.2004	Dokument Nr.: 0018	Seite 5 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek
Information über die Erlangung des Gütezeichens bei vorhandenen Güterichtlinien		

6. Beschreibung des Verfahrens

6.1 Antrag

Ein Antrag auf Verleihung des Rechtes zur Führung des Gütezeichens kann nur gestellt werden, wenn entsprechende spezielle Güterichtlinien durch die ÖQA-Geschäftsstelle in Kraft gesetzt wurden.

Antragsberechtigt für die Erlangung des Gütezeichens sind juristische Personen, die Produkte herstellen und/oder Dienstleistungen erbringen, unabhängig vom örtlichen Sitz des Unternehmens und etwaiger Mitgliedschaften zu Interessensvertretungen. Der Antrag ist auf den hierfür vorgesehenen Formular zu stellen und bei der Geschäftsstelle der ÖQA einzubringen.

Für den Antrag ist das hierfür vorgesehene Antragsformular zu verwenden.

6.2 Informationsgespräche (optional)

Informationsgespräche können im Zuge der Antragstellung durch Mitarbeiter der ÖQA-Geschäftsstelle oder von ihr hierzu befugten Fachexperten durchgeführt werden. Bei den Informationsgesprächen wird auf individuelle Kundenfragen näher eingegangen. An diesem Gespräch soll seitens des Unternehmens zumindest ein Mitglied der Geschäftsführung bzw. muß zumindest der Bevollmächtigte der Organisation teilnehmen.

Im Zuge des Informationsgespräches sollen alle das Vergabeverfahren betreffende Fragen wie Konkretisierung der Produkt- bzw. Dienstleistungspalette, Standorte, Kundenkreise und -größe, Verrichtungsorte der Leistungserbringung, firmeninterne Vorgehensweise, etc. geklärt werden.

6.3 Antragsprüfung

Die Antragsprüfung hat zum Ziel festzustellen, ob die Vergabe des ÖQA-Gütezeichens grundsätzlich möglich ist und ob bejahendenfalls alle schriftlichen Ausführungsunterlagen des antragstellenden Unternehmens den Anforderungen der zur Anwendung kommenden Güterichtlinien entsprechen, bevor das Begutachtungsverfahren eingeleitet wird.

Die Antragsprüfung wird von Mitarbeitern der ÖQA-Geschäftsstelle oder von ihr hierzu beauftragten Fachexperten durchgeführt. Die Antragsprüfung kann auf Wunsch des Unternehmens vor Ort durchgeführt werden.

Das Ergebnis der Antragsprüfung wird in einem Bericht zusammengefaßt, welcher eventuelle Handlungsbedarfe für das antragstellende Unternehmen aufzeigt und der ÖQA-Geschäftsstelle eine Entscheidungshilfe bietet, ob das Vergabeverfahren eingeleitet werden kann.

Sofern in diesem Bericht Mängel festgestellt werden, die einen positiven Ausgang des Vergabeverfahrens ausschließen, hat das antragstellende Unternehmen korrigierende Maßnahmen zu erlassen und diese schriftlich, innerhalb einer Frist von längstens 12 Wochen, der ÖQA-Geschäftsstelle bzw. dem von ihr beauftragten Fachexperten für eine neuerliche Beurteilung zu übermitteln. Ist das Ergebnis dieser Beurteilung weiterhin nicht zufriedenstellend wird der Antrag durch die ÖQA-Geschäftsstelle abgewiesen. Das neuerliche Ergebnis der Dokumentenprüfung ist ebenfalls schriftlich abzufassen. Im Falle der zufriedenstellenden Beurteilung wird ein Prüfplan erstellt und die Begutachtung eingeleitet.

Version/Datum: 01/07.01.2004	Dokument Nr.: 0018	Seite 6 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek
Information über die Erlangung des Gütezeichens bei vorhandenen Güterichtlinien		

6.4 Prüfplan

Sofern durch die ÖQA-Geschäftsstelle die Entscheidung getroffen wird, dass das Begutachtungsverfahren eingeleitet werden kann, wird ein sogenannter Prüfplan erstellt, der bezogen auf die Gültigkeitsdauer (jeweils 3 Jahre) festlegt, welche Prüfungen des Produktes bzw. Begutachtungen am Sitz des Unternehmens, der Produktionsstätten bzw. in der Ausführung von Dienstleistungen am Verrichtungsort, der Probenziehung oder Mystery-Shoppings vorzunehmen sind.

6.5 Durchführung von Produktprüfungen

Sofern in den zur Anwendung kommenden spezifischen Güterichtlinien die Prüfung von Produkten vorgesehen ist, werden diese von akkreditierten Prüfstellen durchgeführt. Hierzu bestehen gesonderte Regelungen; sie sind nicht Gegenstand dieses Dokuments.

6.6 Auswahl und Beauftragung von Fachexperten für die Begutachtung

Fachexperten werden von der ÖQA berufen und arbeiten als Beauftragte der ÖQA gemäß den „Bedingungen für die Tätigkeit von Fachexperten“.

Aufgabe der Fachexperten ist es, die Erfüllung der Anforderungen der jeweiligen zur Anwendung kommenden Güterichtlinien im Zuge der Begutachtungen festzustellen und der ÖQA schriftlich darüber zu berichten. Dies geschieht durch:

- a) Prüfung der schriftlichen Ausführungsunterlagen des antragstellenden bzw. zur Führung des Gütezeichens berechtigten Unternehmens auf Übereinstimmung mit den Anforderungen der zur Anwendung kommenden Güterichtlinien;
- b) Prüfung der praktischen Vorgehensweise des antragstellenden bzw. zur Führung des Gütezeichens berechtigten Unternehmens auf Übereinstimmung mit den Vorgaben der Ausführungsunterlagen bzw. den Anforderungen der zur Anwendung kommenden Güterichtlinien.

Die Festlegung der Anzahl der Fachexperten und der Dauer der Begutachtungen erfolgt durch die ÖQA-Geschäftsstelle. Für die Durchführung der Begutachtungen können Fachexpertenteams eingeteilt werden.

Die zum Einsatz kommenden Fachexperten werden in Abhängigkeit

- der Qualifikation,
- notwendiger Branchenkenntnisse (Fachkenntnis wäre unrichtig)
- der zeitlichen Verfügbarkeit und
- regionaler Gesichtspunkte

von der ÖQA-Geschäftsstelle ausgewählt.

Die Fachexperten werden dem Kunden gegebenenfalls unter Angabe des Teamleiters, schriftlich bekannt gegeben. Der Kunde hat das Recht, die vorgeschlagenen Fachexperten schriftlich begründet abzulehnen. Sofern der Kunde die Fachexperten akzeptiert, beauftragt die ÖQA die entsprechenden Personen. Im Auftrag ist angegeben, wer gegebenenfalls dem Fachexpertenteam angehört und wer die Leitung inne hat. Mit der Beauftragung erhalten die Fachexperten alle

Version/Datum: 01/07.01.2004	Dokument Nr.: 0018	Seite 7 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek

Information über die Erlangung des Gütezeichens bei vorhandenen Güterichtlinien

erforderlichen Unterlagen zur Vorbereitung und Durchführung der Begutachtung. Nötigenfalls können sie ergänzende Unterlagen und Informationen beim Unternehmen bzw. bei der ÖQA-Geschäftsstelle anfordern. Der/die Fachexperten haben spätestens 8 Wochen nach Beauftragung einen Termin für die Begutachtung mit dem Kunden zu vereinbaren und diesen der ÖQA-Geschäftsstelle bekanntzugeben.

6.7 Durchführung von Begutachtungen

Alle Begutachtungen sind nach den hier festgelegten Einzelschritten durchzuführen. Im Zuge jeder Begutachtung ist die Aktualität der Firmendaten zu überprüfen.

6.7.1 Begutachtungsprogramm

Im Zuge der Abstimmung des Termins der Begutachtung mit dem Kunden hat der Teamleiter ein Begutachtungsprogramm mit folgendem Inhalt zu erstellen:

- die zu prüfenden Elemente der zu Anwendung kommenden Güterichtlinien,
- die zu prüfenden Stellen/Abteilungen/Verrichtungsorte des Kunden und
- einen Zeitplan für die Begutachtung

Das Begutachtungsprogramm ist mit dem Kunden abzustimmen und gegebenenfalls den weiteren Teammitgliedern und dem Kunden zu übermitteln.

In jedem Fall sind bei der Erstellung des Begutachtungsprogramms die Vorgaben der Beauftragung entsprechend zu berücksichtigen.

6.7.2 Einführungsgespräch

Zum vereinbarten Begutachtungstermin finden sich die Teammitglieder beim Kunden ein. Die Begutachtung beginnt mit einem Einführungsgespräch, in dem der Teamleiter das Programm, die Ziele der Begutachtung und die Vorgangsweise bekannt gibt.

6.7.3 Begutachtung

Bei der Durchführung von Begutachtungen kommen immer mindestens 2 Güterichtlinien zur Anwendung und zwar

- a) die Allgemeinen Anforderungen zur Führung des Gütezeichens in jedem Fall und
- b) die jeweils spezielle, produkt- und/oder dienstleistungsorientierte Güterichtlinie

Bei der Durchführung von Begutachtungen gemäß Punkt 3 (prüfen ob richtig) können diese in eingeschränktem Umfang zu Anwendung kommen.

Die Begutachtung ist gemäß Begutachtungsprogramm durchzuführen. Im Falle, dass mehrere Fachexperten mit der Begutachtung beauftragt wurden, können sie diese entweder gemeinsam oder einzeln in Arbeitsteilung durchführen.

Version/Datum: 01/07.01.2004	Dokument Nr.: 0018	Seite 8 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek
Information über die Erlangung des Gütezeichens bei vorhandenen Güterichtlinien		

Im Zuge der Begutachtung wird

- a) durch Befragung von Mitarbeitern und der Einsichtnahme in entsprechende Unterlagen,
- b) der Beobachtung der Dienstleistungserbringung an Verrichtungsorten und/oder Begehung der Produktion mit gegebenenfalls der Ziehung von Proben,
- c) durch sogenannte „Mystery Shoppings“

festgestellt, ob die Anforderungen der zur Anwendung kommenden Güterichtlinien erfüllt werden. Welche konkreten Maßnahmen zur Anwendung kommen, ist jeweils im Prüfplan festgelegt.

Sollte der/die Fachexperten während der Begutachtung zum Ergebnis kommen, dass wesentliche Teile der zur Anwendung kommenden Güterichtlinien nicht erfüllt werden, haben sie die Begutachtung abzubrechen.

6.8 Zusammenfassung der Ergebnisse der Begutachtung

Sofern mehrere Fachexperten mit der Begutachtung beauftragt waren, haben sie vor dem Abschlussgespräch ihre Ergebnisse auszutauschen und zu einem akkordierten Ergebnis hinsichtlich der Erfüllung oder Nichterfüllung der Anforderungen zu kommen, oder der Feststellung von Abweichungen.

6.9 Abschlussgespräch

Am Ende Begutachtung ist ein Abschlussgespräch durchzuführen. Im Abschlussgespräch werden die Ergebnisse der Begutachtung dem Unternehmen präsentiert. An diesem Gespräch haben alle wesentlichen Vertreter des Unternehmens, einschließlich der Geschäftsleitung bzw. dessen Bevollmächtigter teilzunehmen. Hierdurch wird sichergestellt, dass über die festgestellten Abweichungen informiert wird und diese zur Kenntnis genommen werden. In diesem Gespräch erläutert der Teamleiter sowohl die festgestellten positiven, als auch die negativen Ergebnisse. Insbesondere aber werden die erkannten und in den Verbesserungsmaßnahmen-Protokollen festgehaltenen Abweichungen vorgetragen und festgelegt, ob deren Behebung im Zuge einer Nachbegutachtung überprüft wird, oder anhand von schriftlichen Nachweisen.

Die Fachexperten dürfen keine, die ÖQA präjudizierende Aussagen über die Erteilung oder Nichterteilung des Rechtes zur Führung des ÖQA-Gütezeichens treffen.

6.10 Verbesserungsmaßnahmen

Festgestellte Abweichungen sind innerhalb von 3 Monaten, gerechnet vom letzten Tag der Begutachtung, zu beheben. Die Überprüfung der korrekten Behebung kann in Form einer Nachbegutachtung vor Ort oder durch schriftliche Nachweise erfolgen. Im Falle einer Nachbegutachtung hat das Unternehmen alle erforderlichen Korrekturen durchzuführen und gegebenenfalls dem/den Fachexperten so rechtzeitig zu übermitteln, dass innerhalb der obigen Frist eine Nachbegutachtung vor Ort durchgeführt werden kann.

Version/Datum: 01/07.01.2004	Dokument Nr.: 0018	Seite 9 von 9
erstellt: Judith Winter	geprüft: Viktor Seitschek	Freigabe: Viktor Seitschek
Information über die Erlangung des Gütezeichens bei vorhandenen Güterichtlinien		

Im Falle von „schriftlichen Nachweisen“ hat das Unternehmen die ihrer Meinung zur Behebung geeigneten schriftlichen Nachweise jenem Fachexperten zuzuleiten, der für die jeweilige Abweichung verantwortlich zeichnet. Dieser hat zu beurteilen, ob die schriftlichen Nachweise für die Behebung der Abweichung geeignet sind und vermerkt dies auf dem Verbesserungsmaßnahmen-Protokoll.

6.11 Entscheidung über die Vergabe

Auf Grund der vorliegenden Berichte entscheidet die ÖQA, ob dem Unternehmen das Recht zur Führung des ÖQA-Gütezeichens verliehen wird.

6.12 Gültigkeitsdauer des Rechtes zur Führung des ÖQA-Gütezeichens

Das Recht zur Führung des ÖQA-Gütezeichens ist mit 3 Jahren begrenzt. Innerhalb der Gültigkeitsdauer sind jährliche Überwachungsbegutachtungen durch die ÖQA durchzuführen.

6.13 Verlängerung der Gültigkeitsdauer des Rechtes zur Führung des ÖQA-Gütezeichens

Das Recht zur Führung des ÖQA-Gütezeichens kann auf Antrag um jeweils 3 Jahre verlängert werden.

7. Mitgeltende Unterlagen

- Antragsformular
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Gebühren