

Gütegemeinschaft Holzhandel e.V.

Güte- und Prüfbestimmungen

Fassung November 2007

Güte- und Prüfbestimmungen für den Handel mit Holz und Holzprodukten

1. Geltungsbereich

Diese Güte- und Prüfbestimmungen gelten für den Handel mit Holz- und Holzprodukten, insbesondere für die Qualität der Dienstleistungen des Handels mit Holz und Holzprodukten. Diese Güte- und Prüfbestimmungen betreffen nicht den Handel mit Holz als Energierohstoff. Leistungen gemäß RAL-GZ 272, Energiehandel, sind nicht Gegenstand dieser Gütesicherung.

1.1 Mitgeltende Vorschriften

In jeweils neuster Fassung sind im Besonderen einzuhalten:

- die für Holzprodukte gültigen CE - Normen,
- DIN EN-Normen für das Holz verarbeitende Handwerk,
- Internationale Standards für Verpackungsholz (IPPC),
- der Verhaltenskodex des Gesamtverbandes Deutscher Holzhandel e. V.,
- Bauregelliste A, B und C des Deutschen Instituts für Bautechnik.

Es ist sicher zu stellen, dass der Gütezeichennutzer die erforderlichen Vorschriften zu Verfügung hat oder sich die jeweiligen Texte unverzüglich beschaffen kann.

2. Güte- und Prüfbestimmungen

2.1 Allgemeine Anforderungen

Der Gütezeichennutzer hat sämtliche für den Geltungsbereich maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten. Der Nachweis erfolgt durch Zertifizierungen, Audits oder anderer Dokumentationen (siehe Anlage 3). Der Gütezeichennutzer hat die Nachweise und Prüfungsberichte im Rahmen der Überwachung unaufgefordert vorzulegen. Eine aktuelle Liste der mit geltenden Vorschriften kann der Gütezeichennutzer auf den Internetseiten der Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. einsehen.

2.2 Anforderungen in Bezug auf die Organisation und Qualifikation im Betrieb

Der Gütezeichennutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass sich das im Holzhandel eingesetzte Personal durch Schulungen, Fortbildungsveranstaltungen und sachbezogene Anweisungen entsprechend qualifiziert. Wenn erforderlich, werden die Mitarbeiter auch technisch geschult. Durch regelmäßige Schulungen und Weiterbildungsangebote intern, bei Lieferanten und Institutionen gewährleistet der Gütezeichennutzer eine stets auf dem aktuellen Stand befindliche fachliche Qualifikation seines Personals.

Darüber hinaus hat er zur Sicherung des öffentlichen Erscheinungsbildes auf das Tragen von korrekter Kleidung und das ordentliche Auftreten der Mitarbeiter zu achten. Das Verkaufspersonal ist

insbesondere im Bereich des direkten Kundenkontaktes regelmäßig fortzubilden. Hierzu sollten besonders die branchenspezifischen Seminarangebote genutzt werden.

Durch die betriebliche Berufsausbildung sorgt der Gütezeichennutzer für qualifizierten Nachwuchs im Holzhandel.

Die Leitung des Gütezeichennutzers muss - wenn möglich - direkt betroffene Mitarbeiter bei der Vorbereitung und Realisierung wichtiger Vorhaben einbeziehen. Sie trägt dafür Sorge, dass zu Partnern und Lieferanten des Unternehmens gute Beziehungen gepflegt werden (siehe Anlage 2: Kundenzufriedenheit).

2.3 Anforderungen in Bezug auf die Kundenorientierung

Alle Mitarbeiter sind anzuhalten, die durchgängige Gewährleistung der Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Dabei werden insbesondere die Verlässlichkeit im Liefervorgang garantiert und die Kunden durch Service und qualifizierte Beratung unterstützt.

Die Geschäftsabläufe werden laufend optimiert, um eine dynamische und effektive Anpassung des Gütezeichennutzers an die Markterfordernisse und Kundenwünsche sicher zu stellen. Als Maßnahmen, die überprüft werden können, gelten z.B. Verbesserungen der EDV-Systeme, Optimierungen der Lagermöglichkeiten usw.

Der Gütezeichennutzer gewährleistet eine regelmäßige und fachlich kompetente Kundenunterstützung und -beratung vor Ort. Dafür verfügt der Gütezeichennutzer über eigene, qualifizierte Mitarbeiter, die u.a. im Verkaufsaußendienst tätig sind (siehe Anlage 2).

Die Kunden des Gütezeichennutzers (z.B. Handwerker, Gewerbe-treibende) werden in der Vermarktung ihrer Produkte und Handwerksleistungen durch den Gütezeichennutzer unterstützt. Damit leistet der Gütezeichennutzer einen Beitrag zur Geschäftsentwicklung und Geschäftsausweitung für seine Kunden.

Es werden regelmäßig Kundenschulungen angeboten, die bei Bedarf auch die technischen Seiten der Produkte umfassen.

Der Gütezeichennutzer garantiert seinen Kunden und Lieferanten den telefonischen Rückruf (siehe Anlage 2). Diese Rückrufgarantie sorgt für Verlässlichkeit in der Behandlung der Anliegen der Kunden und der Lieferanten und ist Ausdruck gelebter Kundenorientierung.

Durch eine Produkthaftpflichtversicherung verschafft der Gütezeichennutzer seinen Kunden Sicherheit in Produkt-Schadensfällen und bietet ihnen eine Absicherung auch über die Einstellung des Geschäftsbetriebes oder über eine Insolvenz des Gütezeichennutzers hinaus.

2.4 Anforderungen an die Qualität der gelieferten Produkte

Der Gütezeichennutzer stellt sicher, dass seine Produkte in einwandfreiem Zustand geliefert werden. Der Gütezeichennutzer gewährleistet die Einhaltung der getroffenen Lieferzusagen (Termine,

Abladevorgaben, Verladegegebenheiten, Verpackungen etc.) und handelt verlässlich. Der Gütezeichenbenutzer stellt sicher, dass die Qualität der Produkte den gesetzlich vorgegebenen Normen und den zusätzlichen produktspezifischen Anforderungen entspricht. Die in den Angeboten des Gütezeichennutzers enthaltenen Produktbezeichnungen müssen wahrheitsgemäß sein.

Bei Qualitätsbeanstandungen hat der Gütezeichennutzer zu einer einwandfreien Klärung der Ursache der Beanstandung beizutragen. Mängelrügen sind bei Bedarf schriftlich zu dokumentieren.

Der Gütezeichennutzer stellt eine kundenorientierte Reklamationsabwicklung sicher. Eine schnelle, nachvollziehbare und transparente Reklamationsabwicklung durch den Gütezeichennutzer unterstützt seine Kunden in der Problembeseitigung. Die Analyse der Ursachen der Reklamationen dient dem Gütezeichennutzer dazu, Maßnahmen zu treffen, die helfen, künftige Reklamationen zu vermeiden.

Nach Möglichkeit sollten gütegesicherte Holz- und holzverwandte Produkte gehandelt werden.

2.5 Anforderungen an Lagerung

Die Produkte sind so zu lagern, dass Qualitätsbeeinträchtigungen, z. B. durch äußere Einflüsse, nicht eintreten können. Der Gütezeichennutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass keine bzw. geringst mögliche Umweltbeeinträchtigungen oder Schäden durch die gelagerten Produkte entstehen. Die Produkte sind sachgerecht und fachgerecht zu lagern. Der Gütezeichennutzer hat die Lagerbedingungen regelmäßig zu überprüfen und negative Auswirkungen / Schäden unverzüglich abzustellen.

2.6 Anforderungen an den Fahrzeugpark

Der Gütezeichennutzer sorgt dafür, dass sich die von ihm eingesetzten Fahrzeuge in einem sauberen und technisch einwandfreien Zustand befinden.

3. Überwachung

Die Überwachung gliedert sich in:

- Erstprüfung
- Eigenüberwachung
- Fremdüberwachung
- Wiederholungsprüfung

3.1 Erstprüfung

Das Bestehen der Erstprüfung ist die Voraussetzung für die Verleihung und Führung des Gütezeichens der Gütegemeinschaft.

Im Rahmen der Erstprüfung ist zu prüfen, ob die Leistungen des Antragstellers die in den Güte- und Prüfbestimmungen niedergelegten Gütebestimmungen lückenlos erfüllen. Der Antragsteller ist verpflichtet, der Gütegemeinschaft die für die Einleitung und Durchführung benötigten Antragsformulare vollständig einzureichen, um den von der Gütegemeinschaft beauftragten Fremdprüfer in die Lage zu versetzen, das Leistungsspektrum des Antragstellers zu überprüfen. Die Erstprüfung wird vom Güteausschuss der Gütegemeinschaft veranlasst.

Die Erstprüfung dient darüber hinaus der Feststellung, ob die Voraussetzungen für eine ordnungsgemäße Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen gegeben sind. Der Antragsteller ist verpflichtet, die bis dato vorliegenden Aufzeichnungen wie z.B. Dokumente über Teilnahme an Fachlehrgängen und Nachweise durchgeführter Eigenüberwachung bei der Erstprüfung dem Fremdprüfer auf Verlangen zur Einsichtnahme vorzulegen.

Von der Erstprüfung wird vom Fremdprüfer ein Prüfbericht erstellt. Der Antragsteller sowie der Güteausschuss der Gütegemeinschaft erhalten jeweils eine Ausfertigung des Prüfberichts.

3.2 Eigenüberwachung

Der Gütezeichennehmer hat die Erfüllung der Anforderungen durch regelmäßige Eigenüberwachungen nachzuweisen. Im Rahmen der Eigenüberwachung müssen alle Güteanforderungen auf Einhaltung kontrolliert und schriftlich dokumentiert werden (siehe Anlage 3). Von den Eigenüberwachungen sind sorgfältige Aufzeichnungen zu machen. Diese Aufzeichnungen sind dem Fremdüberwacher bei der Fremdüberwachung unaufgefordert vorzulegen.

3.3 Fremdüberwachung

Die Gütegemeinschaft ist berechtigt und verpflichtet, die Benutzung des Gütezeichens und die Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen einmal pro Jahr zu überwachen. Die im jeweiligen Kalenderjahr zu prüfenden Gütezeichennutzer werden unter Aufsicht des beauftragten Fremdprüfers im Rahmen eines Losverfahrens bestimmt. Am Losverfahren nehmen alle Gütezeichenbenutzer teil. Wird ein Gütezeichenbenutzer über 2 Jahre in Folge nicht fremdgeprüft, findet im dritten Jahr eine Fremdüberwachung statt. Der Anteil der jährlich zu prüfenden Gütezeichenbenutzer (im Losverfahren oder spätestens nach 3 Jahren) beträgt ein Drittel aller Gütezeichenbenutzer. Die getroffene Auswahl wird nicht veröffentlicht.

Die Fremdüberwachung dient der Feststellung, ob die in den Güte- und Prüfbestimmungen sowie die für die ordnungsgemäße Durchführung der Prüfungen festgelegten Anforderungen vom Gütezeichennutzer erfüllt werden. Sie erfolgt mit vorheriger Ankündigung durch einen vom Güteausschuss der Gütegemeinschaft beauftragten Fremdprüfer an einem oder mehreren Referenzobjekten des Gütezeichennutzers. Die Kontinuität der Überwachung ist dem RAL durch einen Überwachungsvertrag mit einem neutralen Prüfinstitut oder Prüfbeauftragten nachzuweisen.

3.4 Wiederholungsprüfung

Werden im Rahmen der Fremdüberwachung vom beauftragten Fremdprüfer Mängel in der Gütesicherung gemäß der Güte- und Prüfbestimmungen beim Gütezeichennutzer festgestellt, so hat er diese unbenommen der Ausfertigung eines entsprechenden Prüfberichtes, umgehend der Gütegemeinschaft zu melden.

Hierauf kann der Vorstand der Gütegemeinschaft im Benehmen mit dem Güteausschuss eine Wiederholungsprüfung anordnen, wobei Zeitpunkt, Inhalt und Umfang dieser Prüfung vom Güteausschuss der Gütegemeinschaft festgelegt werden.

Wird auch die Wiederholungsprüfung nicht bestanden, so können vom Vorstand der Gütegemeinschaft im Benehmen mit dem Güteausschuss weitere Maßnahmen gemäß den Durchführungsbestimmungen ergriffen werden.

3.5 Prüfkosten

Die Kosten jeder durchgeführten Prüfung / Überwachung sind vom Antragsteller bzw. Gütezeichennehmer zu tragen. Näheres regelt die Beitragsordnung.

4. Kennzeichnung

Leistungen, die gemäß der Güte- und Prüfbestimmungen erbracht worden sind und für die das Gütezeichen der Gütegemeinschaft Holzhandel verliehen worden ist, können mit dem nachfolgend abgebildeten Gütezeichen gekennzeichnet werden:



Für die Verleihung und Führung des Gütezeichens gelten ausschließlich die Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Holzhandel.

5. Änderungen

Änderungen der Güte- und Prüfbestimmungen, auch redaktioneller Art, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von RAL. Sie werden durch Mitteilung des Vorstandes an die Benutzer des Gütezeichens nach einer angemessenen Übergangsfrist vom Vorstand der Gütegemeinschaft nach vorheriger Abstimmung der Mitgliederversammlung in Kraft gesetzt.

Gütegemeinschaft Holzhandel e.V.
Universitätsallee 5
25359 Bremen
Vereinsregister Bremen VR 7143 HB

Vorsitzender:
Albert Gebhardt, Waldshut-Tiengen
Stellvertretender Vorsitzender:
Christian Bergmann, Melle

Geschäftsführer
Olaf Rützel

Fon: +49 421 2231519
Fax: +49 421 2231511
Mail: info@guetegemeinschaft-holzhandel.de

www.guetegemeinschaft-holzhandel.de