

## **Qualitätskriterien für das Handwerk**

(in ungeordneter Reihenfolge)

**Natürlich sind hier Kriterien aufgeführt, die ein guter Handwerksbetrieb sowieso einhält. Auch ist die Betriebsstruktur für das Anlegen der Maßstäbe ausschlaggebend und es müssen nicht alle Punkte zutreffen. Die Mehrzahl der Kriterien wurden mir vom Endverbraucher zugeschickt.**

**Die Aufstellung soll dem Kunden helfen, einen guten Betrieb zu finden und dem Handwerk soll es eine Art Checkliste sein, um sich einmal Gedanken über seinen Betrieb zu machen.**

- Angemessene Erreichbarkeit durch den Kunden während der Geschäftszeit (z.B. 7 bis 17 Uhr ). Wenn der Betrieb längere Zeit (z.B. Urlaub) nicht erreichbar sind, ist eine Vertretung zu nennen oder eine Anrufweiserschaltung ist einzurichten
- Kundenfreundliches Verhalten am Telefon und vor Ort
- Rückruf in angemessener Zeit
- Angebote in angemessener Zeit erstellen und möglichst persönlich vorbeibringen
- Zeitnahes Beantworten von schriftlichen Anfragen (entweder telefonisch oder auch schriftlich)
- Tägliche Durchschau der E-Mailbox und sofortige Beantwortung bzw. Bestätigung dieser E-Mails
- Führen eines Terminplanes, Telefonprotokolls, Bautagebuches (soweit möglich mit Kd-Unterschrift->Arbeitszettel), Postausgangsverzeichnis, Angebot- und Auftragsbuches, Mängel- oder Pannensbuches
- Wissen, was man kann und selbstkritisch hinterfragen, ob der Betrieb/die Mitarbeiter die Leistung auch erbringen kann/können
- Angebote zeitnah erstellen
- Zeitgerechte Bekanntgabe des Arbeitsbeginns
- Einhaltung der angekündigten Termine
- Ehrlichkeit, werden z.B. Pausen bezahlt???? Wenn nicht, dann auch nicht berechnen
- Die passenden Werkzeuge und Teile dabei haben (wie oft habe ich schon erlebt, dass, obwohl mit dem Meister vorbesprochen, die einzubauenden Teile nicht dabei waren oder das passende Werkzeug fehlte). Wer z.B. einen Speicher reinigen soll, benötigt wohl einen Schlauch, um das Wasser abzulassen, oder?
- Funktionsfähige Arbeitsmittel und Werkzeuge sind entsprechend dem Stand der Technik und anfallender Arbeit dem Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen

- Eine standesgemäße Berufsbekleidung (manche Firmen haben eigene Vorstellungen über die Präsentation)
- Sauberkeit (Kleidung, Werkzeug)
- Beschriftung des Betriebsfahrzeuges z.B. mit Qualitätsgütezeichen
- Trennung Werkzeug/Material für Arbeiten an Trinkwasserinstallationen (Hygiene) und für andere Bereiche.
- Einhaltung von Hygienestandards für Lagerung von Material für Trinkwasserinstallationen
- Reklamationen werden Ernst genommen und Mängelbeseitigungen erfolgen zeitnah (die Firma unterwirft sich bei Streitigkeiten dem Schiedsspruch der HWK oder der Innung)
- Gute Vor- und Nachbereitung des Auftrags. Bei Besprechungen Notizen machen, Pläne nachfragen und zeitnah wieder zurückgeben etc.
- Müll entsorgen und Arbeitsstelle sauber hinterlassen
- Entsorgungsnachweise erbringen
- Mindestens einmal jährlicher Besuch eines berufsspezifischen Weiterbildungskurses durch den Meister
- Bei Seminarangeboten an Betriebsinhaber für Mitarbeiter sind diese auf Kosten des Betriebes zu diesen Veranstaltungen mindestens einmal jährlich zu entsenden
- Kenntnisse und Hinweise über sparsame Energie- und Wasserverwendung
- transparente Preisgestaltung und Ermöglichung des Preisvergleiches
- interne Kundenbefragung
- Bedienungsanleitungen und andere für den Kunden wichtige Papiere sammeln und am Ende der Arbeiten überreichen
- Angebots-/Auftragsverfolgung
- Nachbereitung, nachfragen , ob alles in Ordnung ist
- Arbeitsschutz
- tarifliche Entlohnung der Mitarbeiter

## **Grundsaterklärung zur Qualitätskennzeichnung**

- **Das wichtigste Ziel des Betriebes ist es, alle Arbeiten mit hoher Qualität zur Zufriedenheit der Kunden auszuführen. Alle anderen Aspekte der Unternehmenstätigkeit werden diesem Ziel untergeordnet.**
- **Die Sicherung der Qualität gehört zur Aufgabe eines jeden Mitarbeiters. Dazu wird ein Arbeitsumfeld geschaffen, das die Mitarbeiter anspornt, die Arbeit kontinuierlich zu verbessern.**

- **Der Meister oder Geschäftsführer ist für die Umsetzung der Qualitätsarbeit verantwortlich. Er überwacht die Wirksamkeit durch interne und externe Kontrollen. Er hat die Pflicht, mangelhafte Arbeit zu verhindern.**
- **Eine übersichtliche und aussagekräftige Internetpräsentation ist heute eine der Grundlagen eines guten Handwerksbetriebes. Wichtig hierbei ist, dass dort keine Herstellerwerbung stattfindet, sondern die Firma sich in allen Bereichen dargestellt wird. Besonders wichtig sind Referenzen, die nachvollziehbar sind und zwar in Wort und Bild. Auch sollten die Seiten aktuell sein und gepflegt werden.**

In vielen Foren wird über mangelhafte Qualität der Handwerker geschrieben. Sind das nur Beiträge gefrusteter Bauherren? Oder ist die Qualität wirklich so schlecht?

Zielführende Vorschläge sind immer noch sehr dürftig.

Zugeschickte bzw. in Foren gepostete Vorschläge wurden in diese Auflistung eingearbeitet, aber vielleicht wurde ja doch ein wichtiger Punkt vergessen, dann bitte per [E-Mail](#) an mich senden.