

Handel mit Baustoffen und Bauprodukten

RAL-GZ 275

**Ausgabe
November 2011**

Gütegemeinschaft
Baustoffhandel i. Gr.
Universitätsallee 5
25359 Bremen
Tel.: 04 21-22 315 22
Fax: 04 21-22 315 72
E-Mail: info@guetegemeinschaft-baustoffhandel.de
Internet: guetegemeinschaft-baustoffhandel.de

Güte- und Prüfbestimmungen

Handel mit Baustoffen und Bauprodukten

1. Geltungsbereich

Diese Güte- und Prüfbestimmungen gelten für den Handel mit Baustoffen und Bauprodukten, insbesondere für die Qualität der Dienstleistungen des Handels mit Baustoffen und Bauprodukten. Diese Güte- und Prüfbestimmungen betreffen nicht den Handel mit Holz- und Holzprodukten. Leistungen gemäß RAL-GZ 274, Holzhandel sowie der Energiehandel gemäß RAL-GZ 273 sind nicht Gegenstand dieser Gütesicherung.

1.1 Mitgeltende Gesetze, Normen, Richtlinien und Vorschriften

Der Gütezeichennutzer hat sämtliche für den Geltungsbereich maßgeblichen länderspezifischen gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten. Der Nachweis erfolgt durch Zertifizierungen, Audits oder anderer Dokumentationen. Der Gütezeichennutzer hat die Nachweise und Prüfungsberichte im Rahmen der Überwachung unaufgefordert vorzulegen. Mitgeltende Vorschriften, Gesetze und Richtlinien sind in den auf den Geltungsbereich der Güte- und Prüfbestimmungen bezogenen Abschnitten einzuhalten. In jeweils neuester Fassung sind einzuhalten:

Gesetz zur Einsparung von Energie in Gebäuden (Energieeinsparungsgesetz – EnEG),

Verordnung über energiesparenden Wärmeschutz und energiesparende Anlagentechnik bei Gebäuden (Energieeinsparverordnung - EnEV),

Bauregellisten A, B und C des Deutschen Institutes für Bautechnik (DIBt),

Kreislaufwirtschaft- und Abfallgesetz,

Bundes-Bodenschutzgesetz,

Wasserhaushaltsgesetz,

EG-Bauproduktenrichtlinie (89/106/EWG),

REACH-Verordnung (1907/2006/EWG),

Verordnungen und Technische Baubestimmungen der Bundesländer,

Merkblätter des Deutschen Beton- und Bautechnik-Vereins e. V. (DBV),

Richtlinien des Instituts für Fenstertechnik e. V. (ift),

Richtlinien des Vereins Deutscher Ingenieure e. V. (VDI),

Merkblätter der Wissenschaftlich-Technischen Arbeitsgemeinschaft Bauwerkserhaltung und Denkmalpflege e. V. (WTA),

DIN-Normen für Baustoffe und Bauprodukte.

Es ist darauf zu achten, dass – falls vorgeschrieben – nur Baustoffe und Bauprodukte mit der erforderlichen Kennzeichnung (Überwachung gemäß Bauregellisten A, B oder C des Deutschen Instituts für Bautechnik (DIBt) bzw. CE-zertifizierte Bauprodukte) in den Handel gebracht werden.

1.2 Begriffsbestimmungen

Baustoffe:

Baustoffe im Sinne dieser Güte- und Prüfbestimmungen sind Werkstoffe (Rohstoffe, Hilfsstoffe oder Halbzeuge) und können zum Errichten von Bauwerken und Gebäuden benutzt werden. Brennstoffe wie Kohle, Holz und Heizöl sind keine Baustoffe im Sinne dieser Güte- und Prüfbestimmungen.

Bauprodukte:

Bauprodukte sind Baustoffe, Bauteile und Anlagen, die hergestellt werden, um dauerhaft in bauliche Anlagen des Hoch- und Tiefbaus eingebaut zu werden.

Baustoffhandel:

Der Baustoffhandel bezeichnet den Handelszweig, der sich mit dem Verkauf von Baustoffen, Bedachungsartikeln, Holz, Dämmstoffen, Baustählen, Sanitäreinrichtungen sowie oft auch von Brennstoffen wie Kohle, Holz und Heizöl sowie Werkzeugen- und den Gerüstverleih befasst.

Energiefachberater:

Energiefachberater sind Fachberater, die sich auf die Beratung in Fragen der energetischen Modernisierung von Bauswerken spezialisiert haben. Der Energie-Fachberater im Baustoff-Fachhandel ist eine Brancheninitiative des Bundesverbandes Deutscher Baustoff-Fachhandel e. V..

Besonders besorgniserregende Stoffe:

Besonders besorgniserregende Stoffe sind organische und anorganische Verbindungen, die durch Abrieb, Ausgasung, Auswaschung, Korrosion oder Strahlung in die Innenraumluft sowie Boden und Grundwasser emittieren und die Umwelt und die menschliche Gesundheit gefährden können. Lösemittel in Lacken und Klebern, Biozide, Weichmacher, Bindemittel, Flammschutzmittel, Zusatzmittel in mineralischen Baustoffen, Schwermetalle aus Trinkwasserleitungen und Dacheindeckungen, unerwünschte Beimengungen in Recyclingprozessen sind häufig nicht ausreichend toxikologisch untersucht. Verbraucher haben das Recht, eine Auskunft zu bekommen, ob in den im Handel angebotenen Baustoffen und Bauprodukten besonders besorgniserregende Stoffe in Anteilen über 0,1 % enthalten sind.

2. Güte- und Prüfbestimmungen

2.1 Allgemeine Anforderungen

Der Baustoffhandel ist Fachvertriebspartner der Baustoffindustrie. Er muss jederzeit über alle aktuellen Produkte und neue Vertriebstechniken informiert sein. Durch moderne Ausstellungen, fachliche Beratung, sortiments- und kundenspezifische Lagerhaltung und eine Logistik, die die Baustoffe – wenn gewünscht- mit geeigneten Fahrzeugen termingerecht an der Baustelle anliefert, muss der Gütezeichennutzer eine besondere Güte nachweisen.

Er muss dazu in der Lage sein, bei Bedarf die Koordination zwischen Industrie, Handwerkern und Bauherren bzw. Architekten zu übernehmen.

Im Betrieb des Gütezeichennutzers muss ein professionelles Beschaffungs- und Einkaufsmanagement vorhanden sein.

2.2 Anforderungen in Bezug auf die Kundenorientierung

Alle Mitarbeiter sind anzuhaltend, die durchgängige Gewährleistung der Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Dabei müssen insbesondere die Verlässlichkeit im Liefervorgang garantiert und die Kunden durch Service und qualifizierte Beratung unterstützt werden. Eine Termintreue muss durch interne Maßnahmen sichergestellt werden. Eine unseriöse Kundenwerbung ist zu unterlassen.

Die Geschäftsabläufe müssen laufend optimiert werden, 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, Optimierung der Lagermöglichkeiten usw.

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

Die Kunden des Gütezeichennutzers (z.B. Handwerker und Gewerbetreibende) müssen in der Vermarktung ihrer Produkte und Handwerksleistungen durch den Gütezeichennutzer unterstützt werden. Der Gütezeichennutzer leistet damit einen Beitrag zur Geschäftsentwicklung und Geschäftsausweitung für seine Kunden.

Es müssen regelmäßig, mindestens aber jährliche Kundenschulungen angeboten werden, die bei Bedarf auch die technischen Seiten der Produkte umfassen. Diese Kundenschulungen müssen über die Anwendungen aller angebotenen Baustoffe und Bauprodukte ausführlich informieren.

Der Gütezeichennutzer garantiert seinen Kunden und Lieferanten einen 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.

Bei entsprechenden Bauvorhaben muss sichergestellt werden, dass Nachlieferungen auch kurzzeitig erfolgen können.

Es ist ein seriöses Rechnungs- und Mahnwesen durchzuführen.

2.3 Anforderungen an die Qualität der gelieferten Produkte

Der Gütezeichennutzer muss sicherstellen, dass seine Produkte in einwandfreiem Zustand geliefert werden. Der Gütezeichennutzer muss die Einhaltung der getroffenen Lieferzusagen (Termine, Abladevorgaben, Verladegegebenheiten, Verpackungen etc.) sicherstellen. Der Gütezeichennutzer muss sicherstellen, dass die Qualität der Produkte den produktspezifischen Anforderungen entspricht.

Bei Qualitätsbeanstandungen muss der Gütezeichennutzer zu einer zeitnahen Klärung der Ursache der Beanstandung beizutragen. Mängelrügen sind schriftlich zu dokumentieren.

Der Gütezeichennutzer hat eine kundenorientierte Reklamationsabwicklung sicherzustellen. Er muss seine Kunden durch eine schnelle, nachvollziehbare und transparente Reklamationsabwicklung in der Problembeseitigung unterstützen. Durch die Analyse der Ursachen der Reklamationen muss der Gütezeichennutzer dazu in der Lage sein, Maßnahmen zu treffen, die helfen, künftige Reklamationen zu vermeiden.

2.3.1 RAL-Gütesicherungen Baustoffe und Bauprodukte

Nach Möglichkeit müssen Baustoffe und Bauprodukte gewählt werden, die mit dem RAL-Gütezeichen ausgezeichnet sind.

2.3.2 Baustoffe und Bauprodukte mit dem Blauen Engel

Nach Möglichkeit müssen Baustoffe und Bauprodukte gewählt werden, die mit dem Blauen Engel ausgezeichnet sind.

2.4 Anforderungen an die Lagerung

Die Produkte müssen so gelagert werden, dass Qualitätsbeeinträchtigungen, z. B. durch äußere Einflüsse, nicht eintreten können. Der Gütezeichennutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass keine 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. Die Lagerbedingungen werden regelmäßig, mindestens jedoch zweimal pro Jahr überprüft. Dies gilt auch für Außenlager.

2.5 Anforderungen an den Fahrzeugpark

Der Gütezeichennutzer muss dafür sorgen, dass sich die von ihm eingesetzten Fahrzeuge in einem sauberen und technisch einwandfreien Zustand befinden. Die einschlägigen Unfallverhütungsvorschriften sind einzuhalten und potentielle Gefahren abzuwenden. Es muss immer eine vollständige Ladungssicherung erfolgen. Die Mitarbeiter müssen – wenn erforderlich - auch mit den Maßnahmen zur

Baustellensicherung vertraut sein.

2.6 Anforderungen in Bezug auf die Organisation und Qualifikation im Betrieb

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

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 müssen besonders die branchenspezifischen Seminarangebote genutzt werden.

Durch die betriebliche Berufsausbildung muss der Gütezeichennutzer für qualifizierten Nachwuchs im Baustoffhandel sorgen.

Die Leitung des Gütezeichennutzers muss - wenn möglich - direkt betroffene Mitarbeiter bei der Vorbereitung und Realisierung wichtiger Vorhaben einbeziehen.

Sie muss dafür Sorge tragen, dass zu Partnern und Lieferanten des Unternehmens gute Beziehungen gepflegt werden (siehe Anlage 2: Kundenzufriedenheit).

Die RAL Gütesicherung (Güte- und Prüfbestimmungen und Durchführungsbestimmungen) ist für alle Kunden deutlich sichtbar im Eingangsbereich des Baustoffhändlers auszulegen oder im Internet auf der eigenen Homepage zur Verfügung zu stellen.

2.7 Anforderungen an Schulungen

2.7.1 Grundanforderungen

Nach jeder Schulung sind Schulungsprotokolle zu erstellen (siehe Muster Anlage 1).

2.7.2 Schulungen zu besonders besorgniserregenden Stoffen

Bauprodukte können eine Vielzahl organischer und anorganischer Verbindungen enthalten, die durch Abrieb, Ausgasung, Auswaschung, Korrosion oder Strahlung in die Innenraumluft sowie Boden und Grundwasser gelangen und die menschliche Gesundheit gefährden können. Unternehmen müssen die Abnehmer ihrer Erzeugnisse informieren, wenn ein besonders besorgniserregender Stoff in einem Produkt enthalten ist (Artikel 33 der Verordnung (EG) Nr. 1907/2006). Die Identifizierung von besonders besorgniserregenden Stoffen erfolgt über das Umweltbundesamt (UBA).

Wer ein Erzeugnis, das mehr als 0,1 Masseprozent von einem der in der REACH-Verordnung aufgeführten Stoffe enthält, an einen gewerblichen Abnehmer liefert, muss dies dem Kunden mitteilen und – soweit vorhanden – Informationen zur sicheren Verwendung des Baustoffes oder Bauproduktes geben.

Die Mitarbeiter des Baustoffe- und Bauproduktehandels müssen laufend über die Auswirkungen der REACH-Verordnung geschult werden.

2.8 Energieberatung

In jedem Betrieb sollte mindestens ein Mitarbeiter zum Energie-Fachberater im Baustoff-Fachhandel fortgebildet werden. Diese Fortbildung kann beim Bundesverband Deutscher Baustoff-Fachhandel e. V. erfolgen.

Sollte kein Energie-Fachberater im Betrieb des Gütezeichennutzers vorhanden sein, muss der Nachweis erfolgen, dass bei Bedarf die Aufgaben mindestens gleichwertig durch einen beauftragten Dienstleister (Architekt, sachverständiger o.ä.) erfüllt werden.

2.9 Sonstige Anforderungen

Wenn der Gütezeichennutzer Baustellen beliefert, muss er auf eine korrekte Lagerung und Ladungssicherung vornehmen und bei der Be- und Entladung auf eine ausreichende Unfallsicherung und sichere Lagerung achten.

Wenn Leistungen des Verleihs und der Montage von Gerüsten angeboten werden, müssen Mitarbeiter hierin besonders geschult sein. Dies ist durch entsprechende Zeugnisse nachzuweisen.

Wenn Leistungen in Zusammenhang mit der Lieferung, dem Aufstellen und dem Abbau von Silos angeboten werden, müssen Mitarbeiter in Anlieferung, Aufstellen und Abbau von Silos besonders geschult sein. Dies ist durch entsprechende Zeugnisse nachzuweisen.

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. 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 Gütezeichennutzer teil. Wird ein Gütezeichennutzer über 2 Jahre in Folge nicht fremdgeprüft, findet im dritten Jahr eine Fremdüberwachung statt. Der Anteil der jährlich zu prüfenden Gütezeichennutzer (im Losverfahren oder spätestens nach 3 Jahren) beträgt ein Drittel aller Gütezeichennutzer. 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 gemäß Abschnitt 3.1 bis 3.4 sind vom Antragsteller bzw. Gütezeichennehmer zu tragen. Näheres regelt die Beitragsordnung.

Für die Kosten außerordentlicher Prüfungen gilt Abschnitt 4 e) der Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Baustoffhandel.

4. Kennzeichnung

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

- Abbildung Gütezeichen -

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

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.

Anlagen:

Anlage 1: Schulungsprotokoll (Muster)

Anlage 2: Formular Kundenzufriedenheit (Muster)

Anlage 1: Schulungsprotokoll (Muster)

Schulungsprotokoll

Schulung Titel/Bezeichnung:

Termin/Ort:

Referent:

Stichpunkte Schulungsinhalte:

Schulungsteilnehmer:

Anlage 2: Kundenbefragung Fragebogen (Muster)

1. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Punkten beim Innendienst der Fa.....?								
Telefonische Erreichbarkeit / Rückrufgarantie	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Produktkenntnisse	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Beratung	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Zuverlässigkeit	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Schnelle Bedienung	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
2. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Punkten beim Außendienst der Fa.....?								
Beratung	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Produktkenntnisse	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Informationsverhalten	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Zuverlässigkeit	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Problemlösung	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Auftreten	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Häufigkeit der Besuche	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
3. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Punkten bei der Auftragsbearbeitung durch die Fa.....?								
Lieferfähigkeit von Produkten	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Zuverlässigkeit und Termintreue	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Informationsverhalten bei Terminverzögerungen	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Bearbeitung von Beanstandungen	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Bearbeitung von Kulanzfällen	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Verhalten der Mitarbeiter bei Beanstandungen	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
4. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den folgenden Punkten bei der Auslieferung der Aufträge?								
Termineinhaltung bei der Auslieferung	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Hilfsbereitschaft der Fahrer	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Freundlichkeit der Fahrer	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Erscheinungsbild von Fahrer und Fahrzeug	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Vollständigkeit der Lieferungen	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Bearbeitung von Rückholaufträgen	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
5. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den folgenden Punkten in den Ausstellungsräumen der Fa.....?								
Öffnungszeiten der Ausstellungsräume/ des Verkaufs	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Produktangebot in den Ausstellungsräumen	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Präsentation der Produkte	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Produktkenntnisse der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Beratung durch die Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4