



Handel mit Baustoffen und Bauprodukten

Gütesicherung RAL-GZ 275

Ausgabe Februar 2012



Herausgeber:

RAL Deutsches Institut für
Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.
Siegburger Straße 39
53757 Sankt Augustin
Tel.: (0 22 41) 16 05-0
Fax: (0 22 41) 16 05 11
E-Mail: RAL-Institut@RAL.de
Internet: www.RAL.de

Nachdruck, auch auszugsweise, nicht gestattet.

Alle Rechte – auch die der Übersetzung in fremde Sprachen –
bleiben dem RAL vorbehalten.

© 2012, RAL, Sankt Augustin

Preisgruppe 9

Zu beziehen durch:

Beuth-Verlag GmbH · Burggrafenstraße 6 · 10787 Berlin
Tel.: (0 30) 26 01-0 · Fax: (0 30) 26 01 12 60 · E-Mail: info@beuth.de · Internet: www.beuth.de

**Handel mit Baustoffen
und Bauprodukten**

**Gütesicherung
RAL-GZ 275**

**Gütegemeinschaft
Baustoffhandel e.V.
Universitätsallee 5
25359 Bremen
Tel.: (04 21) 22 315 22
Fax: (04 21) 22 315 72
E-Mail: [info@guetegemeinschaft-
baustoffhandel.de](mailto:info@guetegemeinschaft-
baustoffhandel.de)
Internet: [www.guetegemeinschaft-
baustoffhandel.de](http://www.guetegemeinschaft-
baustoffhandel.de)**



Die vorliegende Gütesicherung ist von RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. im Rahmen der Grundsätze für Gütezeichen in einem Anerkennungsverfahren unter Mitwirkung der betroffenen Fach- und Verkehrskreise sowie den zuständigen Behörden gemeinsam erarbeitet worden.

Sankt Augustin, im Februar 2012

**RAL DEUTSCHES INSTITUT
FÜR GÜTESICHERUNG
UND KENNZEICHNUNG E.V.**

Inhalt

	Seite
Güte- und Prüfbestimmungen für Handel mit Baustoffen und Bauprodukten	
1	Geltungsbereich 5
1.1	Mitgeltende Gesetze, Normen, Richtlinien und Vorschriften 5
1.2	Begriffsbestimmungen 5
2	Güte- und Prüfbestimmungen 5
2.1	Allgemeine Anforderungen 5
2.2	Anforderungen in Bezug auf die Kundenorientierung 5
2.3	Anforderungen an die Qualität der gelieferten Produkte 6
2.3.1	RAL-Gütesicherungen Baustoffe und Bauprodukte 6
2.3.2	Baustoffe und Bauprodukte mit dem Blauen Engel 6
2.4	Anforderungen an die Lagerung 6
2.5	Anforderungen an den Fahrzeugpark 6
2.6	Anforderungen in Bezug auf die Organisation und Qualifikation im Betrieb 6
2.7	Anforderungen an Schulungen 6
2.7.1	Grundanforderungen 6
2.7.2	Schulungen zu besonders besorgniserregenden Stoffen 6
2.8	Energieberatung 7
2.9	Sonstige Anforderungen 7
3	Überwachung 7
3.1	Erstprüfung 7
3.2	Eigenüberwachung 7
3.3	Fremdüberwachung 7
3.4	Wiederholungsprüfung 7
3.5	Prüfkosten 8
4	Kennzeichnung 8
5	Änderungen 8
Anlage 1:	Schulungsprotokoll (Muster) 9
Anlage 2:	Kundenzufriedenheit (Muster) 10
Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Baustoffhandel	
1	Gütegrundlage 11
2	Verleihung 11
3	Benutzung 11
4	Überwachung 11
5	Ahndung von Verstößen 12
6	Beschwerde 12
7	Wiederverleihung 12
8	Änderungen 12
Muster 1	Verpflichtungsschein 13
Muster 2	Verleihungsurkunde 15
Die Institution RAL	U 3

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,
- Bauproduktenverordnung EU 305/2011,
- 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 Institutes 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 dem Gerüstverleih befasst.

Energie-Fachberater:

Energie-Fachberater sind Fachberater, die sich auf die Beratung in Fragen der energetischen Modernisierung von Bauwerken 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 Vertriebstechiken 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 anliefern, muss der Gütezeichennutzer eine besondere Güte nachweisen.

Er muss 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 si-

Güte- und Prüfbestimmungen

chergestellt 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 beitragen. Mängelrügen sind schriftlich zu dokumentieren.

Der Gütezeichennutzer hat eine kundenorientierte Reklamationsabwicklung sicher zu stellen. 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 eine korrekte 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 ein-

zureichen, 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 Gütezeichennutzer 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 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 den 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.

Güte- und Prüfbestimmungen

3.5 Prüfkosten

Die Kosten jeder durchgeführten Prüfung/Überwachung gemäß Abschnitt 3.1 bis 3.4 sind vom Antragsteller bzw. Gütezeichennutzer 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 den 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:



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

Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Baustoffhandel

1 Gütegrundlage

Die Gütegrundlage für das Gütezeichen besteht aus den Güte- und Prüfbestimmungen für den Baustoffhandel, d.h. Unternehmen, deren Hauptgeschäftstätigkeit der Baustoffhandel darstellt. Sie wird in Anpassung an den technischen Fortschritt ergänzt und weiterentwickelt.

2 Verleihung

a) Die Gütegemeinschaft Baustoffhandel e.V. verleiht an Betriebe, deren Hauptgeschäftstätigkeit der Baustoffhandel darstellt, auf Antrag das Recht, das Gütezeichen der Gütegemeinschaft zu führen.

b) Der Antrag ist schriftlich an die Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft Baustoffhandel e.V., Bremen, zu richten. Dem Antrag ist ein rechtsverbindlich unterzeichneter Verpflichtungsschein¹ beizufügen.

c) Der Antrag wird vom Güteausschuss geprüft. Der Güteausschuss prüft angemeldet die Leistungen des Antragstellers gemäß den Güte- und Prüfbestimmungen. Er kann den Betrieb des Antragstellers besichtigen, die erbrachten Leistungen des Antragstellers auf Übereinstimmung mit den Güte- und Prüfbestimmungen überprüfen, sowie die in der Gütegrundlage erwähnten Unterlagen anfordern und einsehen. Über das Prüfergebnis stellt er ein Zeugnis aus, das er dem Antragsteller und dem Vorstand der Gütegemeinschaft zustellt. Der Güteausschuss kann Sachverständige oder einen anerkannten externen Prüfer mit diesen Aufgaben betrauen. Der mit der Prüfung Beauftragte hat sich vor Beginn seiner Prüfaufgaben zu legitimieren. Die Prüfkosten trägt der Antragsteller.

d) Fällt die Prüfung positiv aus, verleiht der Vorstand der Gütegemeinschaft dem Antragsteller das Gütezeichen. Die Verleihung wird beurkundet².

e) Fällt die Prüfung negativ aus, stellt der Güteausschuss den Antrag zurück. Der Antragsteller erhält unter Fristsetzung Gelegenheit zur Nachbesserung. Nach Ablauf der Frist entscheidet der Güteausschuss neu.

f) Werden die Güte- und Prüfbestimmungen auch nach Ablauf der Frist gemäß Abschnitt 2.e) nicht eingehalten, empfiehlt der Güteausschuss dem Vorstand der Gütegemeinschaft die Ablehnung des Antrags.

3 Benutzung

a) Zeichennutzer dürfen das Gütezeichen nur für Leistungen verwenden, die den Güte- und Prüfbestimmungen entsprechen.

b) Die Gütegemeinschaft ist allein berechtigt, Kennzeichnungsmittel des Gütezeichens (Metallprägung, Prägestempel, Druckstoff, Plomben, Siegelmarken, Gummistempel u.ä.) herstellen zu

lassen und an die Zeichennutzer auszugeben oder ausgeben zu lassen und die Verwendungsart näher festzulegen.

c) Der Vorstand kann für den Gebrauch des Gütezeichens in der Werbung und in der Gemeinschaftswerbung besondere Vorschriften erlassen, um die Lauterkeit des Wettbewerbs zu wahren und Zeichenmissbrauch zu verhüten.

d) Die Einzelwerbung darf dadurch nicht behindert werden. Für sie gilt die gleiche Maxime der Lauterkeit des Wettbewerbs.

e) Ist das Gütezeichennutzungsrecht rechtswirksam entzogen worden, sind die Verleihungsurkunde und alle Kennzeichnungsmittel des Gütezeichens zurückzugeben; ein Anspruch auf Rückerstattung besteht nicht. Das gleiche gilt, wenn das Recht, das Gütezeichen zu benutzen, auf andere Weise erloschen ist.

4 Überwachung

a) Die Gütegemeinschaft ist berechtigt und verpflichtet, die Nutzung des Gütezeichens und die Einhaltung der Allgemeinen und jeweiligen Besonderen Güte- und Prüfbestimmungen regelmäßig, grundsätzlich einmal pro Jahr zu überwachen. Die im jeweiligen Kalenderjahr zu prüfenden Gütezeichennutzer werden unter Aufsicht des externen Auditors 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.

b) Jeder Gütezeichennutzer hat selbst dafür zu sorgen, dass er die Güte- und Prüfbestimmungen einhält. Ihm wird eine laufende, nachvollziehbare Qualitätskontrolle zur Pflicht gemacht. Der Gütezeichennutzer unterwirft seine gütegesicherten Leistungen den Überwachungsprüfungen durch den Güteausschuss oder dessen Beauftragte. Der Gütezeichennutzer trägt die Prüfkosten.

c) Prüfer können den Betrieb während der Betriebsstunden besichtigen. Fällt eine Prüfung negativ aus oder wird eine Leistung beanstandet, lässt der Güteausschuss die Prüfung wiederholen.

d) Über jedes Prüfergebnis ist ein Zeugnis vom beauftragten Prüfer auszustellen. Die Gütegemeinschaft und der Gütezeichennutzer erhalten davon je eine Ausfertigung.

e) Der Vorstand der Gütegemeinschaft kann im Benehmen mit dem Güteausschuss außerordentliche Überprüfungen anordnen, insbesondere dann, wenn ihm begründete Hinweise für Mängel der Güte- und Prüfbestimmungen beim Gütezeichennutzer vorliegen. Werden Leistungen unberechtigt beanstandet, trägt der Beanstandete die Prüfungskosten; werden sie zu

¹ Siehe Anlage 1 Muster Verpflichtungsschein

² Siehe Anlage 2 Muster Verleihungsurkunde

Durchführungsbestimmungen

Recht beanstandet, trägt sie der betroffene Gütezeichennutzer. Prüfkosten, die aufgrund außerordentlicher Überprüfungen vorgenommen werden und die zu keinen erkennbaren erheblichen Mängeln führen, sind von der Gütegemeinschaft Baustoffhandel e.V. zu tragen. Im Falle nachgewiesener erheblicher Mängel hat der Gütezeichennutzer die Kosten zu tragen.

5 Ahndung von Verstößen

a) Werden vom Güteausschuss Mängel in der Gütesicherung festgestellt, schlägt er dem Vorstand der Gütegemeinschaft Ahndungsmaßnahmen vor. Diese sind je nach Schwere des Verstoßes:

1. zusätzliche Aufgaben im Rahmen der Eigenüberwachung,
2. Vermehrung der Fremdüberwachung,
3. Verwarnung,
4. befristeter oder dauernder Zeichenentzug.

b) Zeichennutzer, die gegen Abschnitt 3 oder 4 der Durchführungsbestimmungen verstoßen, können verwarnet werden. Statt einer Verwarnung kann eine Vertragsstrafe bis zu € 20.000 für jeden Einzelfall verhängt werden.

c) Die unter Abschnitt 5. a) der Durchführungsbestimmungen genannten Maßnahmen können miteinander verbunden werden.

d) Zeichennutzern, die wiederholt oder schwerwiegend gegen Abschnitt 3 oder 4 der Durchführungsbestimmungen verstoßen, wird das Gütezeichen befristet oder dauernd entzogen. Das gleiche gilt für Gütezeichennutzer, die Prüfungen verzögern oder verhindern.

e) Vor allen Maßnahmen ist dem Betroffenen Gelegenheit zur Stellungnahme innerhalb von 4 Wochen zu geben.

f) Die Ahndungsmaßnahmen nach den Abschnitten 5.a)–5.d) der Durchführungsbestimmungen werden mit ihrer Rechtskraft wirksam.

g) In dringenden Fällen kann der Vorsitzende der Gütegemeinschaft das Gütezeichen mit sofortiger Wirkung vorläufig entziehen. Dies ist innerhalb von 14 Tagen vom Vorstand der Gütegemeinschaft zu bestätigen.

6 Beschwerde

a) Gütezeichennutzer können gegen Ahndungsbescheide binnen 4 Wochen nachdem sie zugestellt sind, beim Güteausschuss Beschwerde einlegen.

b) Verwirft der Güteausschuss die Beschwerde, so kann der Beschwerdeführer binnen 4 Wochen, nachdem der Bescheid zugestellt ist, den Rechtsweg gemäß der Vereins-Satzung der Gütegemeinschaft Baustoffhandel e.V. beschreiten.

7 Wiederverleihung

Ist das Gütezeichennutzungsrecht entzogen worden, kann es frühestens nach drei Monaten wieder verliehen werden. Das Verfahren bestimmt sich nach Abschnitt 2 der Durchführungsbestimmungen. Der Vorstand der Gütegemeinschaft kann jedoch zusätzlich Bedingungen auferlegen.

8 Änderungen

Diese Durchführungsbestimmungen nebst Mustern (Verpflichtungsschein, Verleihungsurkunde) sind von RAL anerkannt. Änderungen, auch redaktioneller Art, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von RAL. Sie treten in einer angemessenen Frist, nachdem sie vom Vorstand der Gütegemeinschaft bekannt gemacht worden sind, in Kraft.

Verpflichtungsschein

1. Der Unterzeichnende/die unterzeichnende Firma beantragt hiermit bei der Gütegemeinschaft Baustoffhandel e.V.
 - die Aufnahme als Mitglied*
 - die Verleihung des Rechts zur Führung des Gütezeichens Baustoffhandel*

2. Der Unterzeichner/die unterzeichnende Firma bestätigt, dass er/sie
 - die Güte- und Prüfbestimmungen für den Baustoffhandel,
 - die Satzung der Gütegemeinschaft Baustoffhandel e.V.,
 - die Gütezeichensatzung,
 - die Durchführungsbestimmungen mit Mustern 1 und 2,zur Kenntnis genommen und hiermit ohne Vorbehalt als für sich verbindlich anerkannt hat.

3. Der Unterzeichner/die unterzeichnende Firma bestätigt an Eides statt, dass keine rechtskräftigen Verurteilungen oder anhängigen Verfahren wegen wirtschaftlicher Vergehen bis zum Zeitpunkt der Antragstellung vorliegen.

Ort und Datum

(Stempel und rechtsverbindliche Unterschrift
des Antragstellers/der Antragstellerin)

* Nichtzutreffendes bitte streichen

Verleihungsurkunde

Die Gütegemeinschaft Baustoffhandel e.V.
verleiht hiermit aufgrund des ihrem Güteausschuss
vorliegenden Prüfberichts

(dem Betrieb)

das von RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.
anerkannte und durch Eintragung beim Deutschen Patent- und Markenamt
als Kollektivmarke geschützte

Gütezeichen Baustoffhandel

gemäß nachfolgender Gütezeichenabbildung



Bremen, den _____

Gütegemeinschaft Baustoffhandel e.V.

Der Vorsitzende

Der Geschäftsführer



HISTORIE

Die deutsche Privatwirtschaft und die damalige deutsche Regierung gründeten 1925 als gemeinsame Initiative den Reichs-Ausschuß für Lieferbedingungen (RAL). Das gemeinsame Ziel lag in der Vereinheitlichung und Präzisierung von technischen Lieferbedingungen. Hierzu brauchte man festgelegte Qualitätsanforderungen und deren Kontrolle – das System der Gütesicherung entstand. Zu ihrer Durchführung war die Schaffung einer neutralen Institution als Selbstverwaltungsorgan aller im Markt Beteiligten notwendig. Damit schlug die Geburtsstunde von RAL. Seitdem liegt die Kompetenz zur Schaffung von Gütezeichen bei RAL.

RAL HEUTE

RAL agiert mit seinen Tätigkeitsbereichen als unabhängiger Dienstleister. RAL ist als gemeinnützige Institution anerkannt und führt die Rechtsform des eingetragenen Vereins. Seine Organe sind das Präsidium, das Kuratorium, die Mitgliederversammlung sowie die Geschäftsführung.

Als Ausdruck seiner Unabhängigkeit und Interessenneutralität werden die Richtlinien der RAL-Aktivitäten durch das Kuratorium bestimmt, das von Vertretern der Spitzenorganisationen der Wirtschaft, der Verbraucher, der Landwirtschaft, von Bundesministerien und weiteren Bundesorganisationen gebildet wird. Sie haben dauerhaft Sitz und Stimme in diesem Gremium, dem weiterhin vier Gütegemeinschaften als Vertreter der RAL-Mitglieder von der Mitgliederversammlung hinzugewählt werden.

RAL KOMPETENZFELDER

- RAL schafft Gütezeichen
- RAL schafft Registrierungen, Vereinbarungen und RAL-Testate

RAL DEUTSCHES INSTITUT FÜR GÜTESICHERUNG UND KENNZEICHNUNG E.V.

*Siegburger Straße 39, 53757 Sankt Augustin, Tel.: +49 (0) 22 41-16 05-0, Fax: +49 (0) 22 41-16 05-11
E-Mail: RAL-Institut@RAL.de · Internet: www.RAL.de*

