



Richtlinien „Quality+“

Version: 2007.01
Ersetzt Version: 2007.01.25
Filename: QualityPlusReglement2007.01D.doc

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	3
1.1	Einführung	3
1.2	Geltungsbereich	3
1.3	Zweck und Ziele des Labels „Quality+“	3
1.4	Kontaktadresse.....	4
2	Organisation	5
2.1	Auditleiter und -sekretariat.....	5
2.2	Auditteam	6
2.3	Auditausschuss.....	6
2.3.1	Auditausschuss - Repräsentanten und Vertreter.....	6
2.3.2	Auditausschuss - Auditleiter	6
3	Zertifizierungsablauf	7
3.1	Erstaudit	7
3.1.1	Anmelden „Quality+“ - Mitglied	7
3.1.2	Registrieren Anmeldung - Sekretariat	7
3.1.3	Zustellen „Quality+“-Bewertungsbogen - Sekretariat.....	7
3.1.4	Vorbereiten Zertifizierung - Mitglied	7
3.1.5	Organisieren Audit - Sekretariat.....	7
3.1.6	Durchführen Audit - Auditteam.....	7
3.1.7	Freigeben „Quality+“ - Auditausschuss.....	8
3.1.8	Mitteilen Entscheid - Sekretariat.....	8
4	Bewertung	9
4.1	Bewertung	9
4.2	Beschwerden.....	10
4.2.1	Inhalt von Beschwerden	10
4.2.2	Beschwerdegebühr	11
5	Regeln	12
5.1	Allgemeines.....	12
5.2	Gültigkeit	12
5.3	Annulation	12
5.4	Verwendung des Zertifikates.....	13
6	Gebühren	14
6.1	Anmeldung	14
6.2	Erstaudit	14
6.3	Nachaudit.....	14
6.4	Beschwerde.....	14

1 Allgemeines

1.1 Einführung

Die Mitglieder von COPYPRINTSUISSE können das Q-Label „Quality+“ erwerben, sofern erforderliche Grundlagen im Unternehmen nachweislich vorhanden sind. Zentrale Grundlage bildet ein Fragenkatalog, der zu 8 Schwerpunktthemen Anforderungen stellt, die ganz oder teilweise erfüllt sein müssen.

Ein Unternehmen kann sich jederzeit für eine Q-Label-Zertifizierung anmelden und sich mittels einfachen, von COPYPRINTSUISSE zur Verfügung gestellten Hilfsmitteln/Unterlagen auf den Fragebogen vorbereiten.

Anlässlich eines Audits werden die Schwerpunktthemen geprüft und bewertet. Dies erfolgt durch ein Auditteam vor Ort. Die Resultate werden ausgewertet und anschliessend dem Auditausschuss zur Zertifizierung vorgelegt

Das zertifizierte Unternehmen darf das Zertifikat des Q-Labels kommerziell nutzen. Das Q-Label ist kostenpflichtig und muss periodisch erneuert werden.

1.2 Geltungsbereich

Das vorliegende Auditreglement bezieht sich ausschliesslich auf die Zertifizierung des Labels „Quality+“ das für die Mitglieder von COPYPRINTSUISSE entwickelt wurde und unter dessen Regie der Erwerb organisiert und durchgeführt wird.

1.3 Zweck und Ziele des Labels „Quality+“

COPYPRINTSUISSE möchte mit einem Qualitätslabel seinen Mitgliedern die Möglichkeit geben, sich an einem Standard zu orientieren.

Der Standard soll helfen, dass sich die Mitglieder von COPYPRINTSUISSE an gemeinsamen Werten orientieren und messen können, die für einen hohen Qualitätsanspruch relevant sind.

Der Nutzen des „Q-Labels“ ist vielseitig. Neben der Gewähr, dass sich das Unternehmen intern der richtigen Hilfsmittel und Methoden bedient, soll nach aussen ein Qualitätsverhalten kommuniziert werden können, das sich von anderen Konkurrenten im Markt abhebt. Die „Quality+“-Zertifizierung verfolgt folgende Ziele:

- **Qualitative Nutzenpotenziale**
Mit „Quality+“ kommuniziert COPYPRINTSUISSE und seine Mitglieder ihren Qualitätsanspruch.

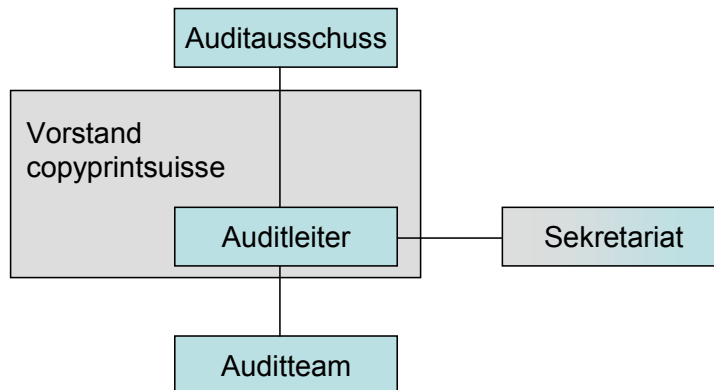
- **Wirtschaftliche Nutzenpotenziale**
„Quality+“ bietet für die teilnehmenden Betriebe eine betriebswirtschaftliche Unterstützung.
- **Professionalität**
Mit „Quality+“ dokumentieren die Betriebe ihre Professionalität nach aussen.
- **Marketingplattform**
„Quality+“ soll für Marketingzwecke der Mitglieder eingesetzt werden können.
- **Unterstützung Qualitätsverbesserungen**
„Quality+“ soll das innerbetriebliche Bewusstsein für Qualität und Qualitätsverbesserungen fördern.

1.4 Kontaktadresse

Zuständig für die Entwicklung und den Betrieb des ganzen Systems ist der Verband COPYPRINTSUISSE, Entfelderstrasse 1, CH-5000 Aarau, Telefon 062 834 93 00, Fax 062 834 93 01, E-Mail info@copyprintsuisse.ch.

2 Organisation

Die Planung, Vorbereitung, Durchführung und Nachbearbeitung der Zertifizierung des Labels „Quality+“ wird durch den Verband COPYPRINTSUISSE sichergestellt.



Zur Sicherstellung und Abwicklung sind folgende Rollen bestimmt:

- Auditleitung und -sekretariat
- Auditteam
- Auditausschuss

Nachfolgend werden die Hauptaufgaben aufgezeigt.

2.1 Audileiter und -sekretariat

Die Auditleitung und das Sekretariat werden zentral am Sitz von COPYPRINTSUISSE wahrgenommen. Das Sekretariat ist für alle administrativen Belange zuständig und erteilt Auskünfte. - Zu den Hauptaufgaben bzw. Verantwortlichkeiten der Auditleitung gehören:

- die Anmelderegistrierung für die Zertifizierung „Quality+“
- die Abwicklung der kommerziellen Belange
- die Zustellung und Verwaltung der Dokumente
- die Organisation von Audits und entsprechenden Sitzungen
- Zuzug Dritter, beratender und/oder unterstützender Ressourcen

Die Auditleitung entspricht dem Vorstand von COPYPRINTSUISSE und wird durch dessen Präsidenten (Audileiter) vertreten. Die Auditleitung entscheidet über Änderungen dieses Reglements und die Zusammensetzung des Auditteams.

2.2 Auditteam

Das Auditteam führt bei den Unternehmen die Audits durch und ist für die Erarbeitung einer Empfehlung zugunsten des Auditausschusses verantwortlich.

Den Audits kann auch ein Vertreter des Auditausschusses optional beiwohnen.

2.3 Auditausschuss

Der Auditausschuss befindet über die vom Auditteam erbrachten Empfehlungen und gibt die Anträge zur Zertifizierung eines Unternehmens frei. Er setzt sich aus folgenden Personen zusammen:

- ein/eine Repräsentantin aus Politik und Wirtschaft
- ein/eine VertreterIn aus Print/Medien
- ein/eine VertreterIn aus Architektur/Medien
- der Auditleiter

2.3.1 Auditausschuss - Repräsentanten und Vertreter

Die Repräsentanten und Vertreter treten als ideelle Sponsoren und Botschafter des „Quality+“-Labels auf. Sie zeichnen das Zertifikat des Labels „Quality+“ und stehen für repräsentative Zwecke zur Verfügung.

2.3.2 Auditausschuss - Auditleiter

Der Auditleiter ist für die Verankerung des Themas „Quality+“ im Vorstand verantwortlich und wirkt als Bindeglied zum Auditausschuss. Er bereitet die Anträge für den Auditausschuss vor und trägt diese anlässlich der Auditausschuss-Sitzungen vor.

3 Zertifizierungsablauf

3.1 Erstaudit

3.1.1 Anmelden „Quality+“ - Mitglied

Die Anmeldung für die Zertifizierung nach „Quality+“ erfolgt durch das Unternehmen. Das Anmeldeformular steht auf der Homepage des Verbandes zur Verfügung und wird dem Sekretariat von COPYPRINTSUISSE zugestellt. Wesentliche Informationen, die angegeben werden müssen sind:

- Firmenname
- Ansprechpartner
- Gewünschtes Zeitfenster für die Durchführung des Audits
- Datum und Unterschrift eines Bevollmächtigten des Unternehmens

3.1.2 Registrieren Anmeldung - Sekretariat

Das Sekretariat registriert die Anmeldung und stellt dem Unternehmen die Anmeldegebühr in Rechnung.

3.1.3 Zustellen „Quality+“-Bewertungsbogen - Sekretariat

Nach Zahlungseingang der Anmeldegebühr erstellt das Sekretariat personalisierte „Quality+-Bewertungsbogen“ und stellt diese zusammen mit der Restrechnung dem Mitglied zu.

3.1.4 Vorbereiten Zertifizierung - Mitglied

Das Mitglied bereitet sich individuell anhand des erhaltenen „Quality+“-Bewertungsbogens auf die Zertifizierung vor.

3.1.5 Organisieren Audit - Sekretariat

Das Sekretariat registriert den Zahlungseingang der Restrechnung und organisiert den Audit in Absprache mit dem Auditteam und dem zu zertifizierenden Unternehmen.

3.1.6 Durchführen Audit - Auditteam

Das Auditteam bereitet sich auf das Audit vor und führt das Audit in einem halben Tag durch.

Erreicht das überprüfte Unternehmen die erforderliche Punktezahl knapp nicht, fällt der Betrieb in die Kategorie „Grenzfälle“ (siehe Kap. 4.1 Bewer-

tung) und wird direkt vom Auditteam aufgefordert, punktuelle Themen nachzubessern. Diese Themen muss das Unternehmen unter Einhaltung einer gemeinsam vereinbarten Frist nachweislich erfüllen. – Über das exakte Vorgehen wird jeweils individuell entschieden.

Der Betrieb wird spätestens 5 Tage nach dem Audit über das Prüfungsergebnis in Kenntnis gesetzt. - Bei Nichterfüllen werden die nicht erreichten Qualitätskriterien mit entsprechender Bewertung zugestellt.

3.1.7 Freigeben „Quality+“ - Auditausschuss

Der Auditausschuss wird über die Audits in Kenntnis gesetzt und befindet anschliessend über die formellen Freigaben. Der Ablauf der Auditausschusssitzung kann folgendermassen aussehen:

- Kennzahlen zum Unternehmen
- Erkannte Stärken
- Erkannte Schwächen
- Ermittelte Punkte
- Allgemeiner Eindruck
- Antrag/Empfehlung
- Auszeichnung der zertifizierten Unternehmen

Der Ausschuss tagt maximal 2 mal pro Jahr.

Die offizielle Bekanntgabe der bestandenen Zertifizierung soll durch Publikationen in Fach- und Tageszeitschriften dokumentiert werden.

3.1.8 Mitteilen Entscheid - Sekretariat

Das Sekretariat teilt dem Unternehmen den Entscheid mit und stellt entsprechende Unterlagen, die im Zusammenhang mit der Zertifizierung abgegeben werden zu.

4 Bewertung

4.1 Bewertung

Die Bewertung des Audits folgt einem fest vorgegebenen Raster, der sich aus acht Themenschwerpunkte zusammensetzt:

- Unternehmensführung
- Organisation & Sicherheit
- Mitarbeiter
- Marketing/Verkauf
- Auftragsannahme/Produktion
- Qualitätskontrolle
- Rechnungswesen/Controlling & Informatik
- Innovation & Umwelt

Die meisten Fragen können 2-stufig erfüllt sein. D.h. wird ein Kriterium nicht ganz erfüllt, besteht die Möglichkeit für die Teilerfüllung ebenfalls Punkte zu erhalten. - Jedes Thema beinhaltet jedoch mindestens einen Punkt, der zwingend erfüllt sein muss (k.o.-Kriterium).

Definition, wenn ein geprüftes Kriterium die volle Punktzahl erhält

Definition, wenn ein geprüftes Kriterium eine reduzierte Punktzahl erhält

Dem Thema zugeordnete Prüfpunkte (Auszug)

Angabe, wenn z.B. ein Vorgaberaster als Hilfe angeboten wird

Nr. Thema	Kriterium einwandfrei erfüllt	Kriterium minimal erfüllt	Bemerkungen	Punkte einwandfrei	Minimalanforderung
1. Unternehmensführung				1.0	0.3
2. Organisation & Sicherheit					
3. Mitarbeiter					
31	Allgemeine Anstellungsbedingungen & Mitarbeiterreglemente	Allgemeine Anstellungsbedingungen & Mitarbeiterreglemente sind im Besitz des Mitarbeiters und sind diesem bekannt	Allgemeine Anstellungsbedingungen & Mitarbeiterreglemente sind vorhanden	3.0	
32	Versicherungsleistungsnachweis (Unfall, Krankheit, BVG, Haftpflicht (Kuriere))	Versicherungsleistungsnachweis (Unfall, Krankheit, AHV, BVG, NBU, UV sind vorhanden und zentral abgelegt)	keine Minimalbewertung möglich - Das Kriterium muss einwandfrei erfüllt sein	2.5	
4. Marketing/Verkauf					
5. Auftragsannahme/Produktion					
6. Qualitätskontrolle					
7. Rechnungswesen/Controlling & Informatik					
8. Innovation & Umwelt					
Total mögliche Punkte:				15.5	
Total erreichte Punkte:					0.0

Vermerk, wann k.o.-Kriterium (die Anforderung muss zwingend erfüllt sein)

Wertespalte 100% bzw. 30%

Zu einigen Punkten stehen für eine optimale Vorbereitung Vorlagen bzw. Hilfsmittel zur Verfügung.

Die einzelnen Fragen zu den acht Themen sind gewichtet. Die Gewichtung ist aus dem „Quality+“-Bewertungsbogen ersichtlich.

Die theoretisch erzielbare maximale Punktzahl ist 100.0 und lässt sich über die insgesamt 44 Qualitätskriterien erreichen. – Die Kriterien sind folgendermassen gegliedert:

- 27 Kriterien können ganz oder teilweise erfüllt sein.
- Bei 9 Kriterien kann nur die maximale Punktzahl erreicht werden. D.h. keine teilweise erfüllten Kriterien
- 8 Kriterien müssen zwingend erfüllt sein.

Für die Erlangung des Zertifikates gelten die folgenden Punktzahl-Bandbreiten:

Bewertungsbereiche	Punktzahl
Antrag auf Zertifikat	85-100 Punkte
Grenzfall	78-85 Punkte
Antrag auf Ablehnung	<78 Punkte

Grundsätzlich gelten Grenzfälle als nicht erfüllte Audits und der Betrieb hat keinen Anspruch auf die Zertifizierung. Bei Grenzfällen kann jedoch das Auditteam nachträglich knapp nicht erfüllte Kriterien korrigieren lassen. Über die Handhabung entscheidet das Auditteam selber.

4.2 Beschwerden

Mit einer Beschwerde können Unternehmen, die die Zertifizierungskriterien nicht erreicht haben, eine Neubeurteilung verlangen. Die Beschwerde muss mittels eingeschriebenen Briefs innert 10 Arbeitstagen nach Erhalt des Bescheides beim Sekretariat von COPYPRINTSUISSE eintreffen.

4.2.1 Inhalt von Beschwerden

Eine Beschwerde muss folgenden Inhalt aufweisen:

- Firmenname und Ansprechpartner
- Beschreibung der Beanstandung mit einer konkreten Begründung, warum der Beschwerdeführer mit der Bewertung nicht einverstanden ist
- Konkreter Antrag um Erhöhung der Punktzahl
- Datum und Unterschrift des Beschwerdeführers

4.2.2 Beschwerdegebühr

Für die Bearbeitung einer Beschwerde wird eine Gebühr erhoben. Führt eine Beschwerde zur nachträglichen Erteilung des Zertifikates, so werden die einbezahlten Beschwerdegebühren vollständig zurückerstattet.

5 Regeln

5.1 Allgemeines

Ziel und Zweck der Zertifizierung ist, die Mitglieder von COPYPRINTSUISSE und somit die Branche qualitativ zu stärken. Eine Zertifizierung soll somit im langfristigen Interesse des Unternehmens liegen.

5.2 Gültigkeit

Bzgl. Gültigkeit des „Quality+“-Labels gelten folgende Bedingungen:

1. Das erworbene Label „Quality+“ behält für 3 Jahre seine Gültigkeit und läuft ab dem Zeitpunkt der formellen Freigabe durch den Auditausschuss.
2. Nach der Frist von 3 Jahren wird das Unternehmen in einem Zeitraum über 2 weitere Jahre nach dem Stichprobenprinzip einem Nachaudit unterzogen. Dieser muss nach einer Vorankündigung von 2 Monaten erfolgen.
3. Findet innerhalb einer Frist von 5 Jahren kein Nachaudit statt, so erlischt der Anspruch sich als „Quality+“-zertifiziertes Unternehmen bezeichnen zu dürfen.
4. Die Erfüllung eines Nachaudits hat den gleichen Status, wie ein Erstaudit. (D.h. 3 Jahre uneingeschränkte Gültigkeit)
5. Auditausschusssitzungen finden 1-2 mal im Jahr statt. Überschreitet die formelle Freigabe eines Nachaudits durch den Auditausschuss die Limite von 5 Jahren, hat aber der Betrieb von Auditteam positiven Bescheid erhalten, so erlischt die Gültigkeit nicht.

5.3 Annulation

Das Auditteam kann ein Unternehmen vom Zertifizierungsprozess ausschliessen oder einen erfüllten Audit absprechen wenn:

- Nachweislich festgestellt wird, dass das Auditteam vorsätzlich getäuscht wurde
- Eingeforderte Unterlagen nicht fristgerecht nachgeliefert werden
- Nach mehr als 5 Jahren kein Audit, bzw. Nachaudit stattgefunden hat.

5.4 Verwendung des Zertifikates

Die Verwendung des neuen Labels muss einheitlich durch die zertifizierten Unternehmen angewendet werden:

- im eignen Internetauftritt
- in der Korrespondenz
- am und im Geschäftslokal (Kleber)
- an Kurierfahrzeugen (Kleber)

6 Gebühren

6.1 Anmeldung

Die Anmeldegebühr gemäss 3.1.2. beträgt CHF 500.00 exkl. Mehrwertsteuer und wird an die Kosten des Erstaudits angerechnet.

6.2 Erstaudit

Die Gebühren für das Erstaudit gemäss 3.1.3 sind nach Anzahl Mitarbeiter abgestuft und betragen exkl. Mehrwertsteuer:

- 1 - 2 Mitarbeiter CHF 2'300.00
- 3 - 5 Mitarbeiter CHF 2'800.00
- 6 - 10 Mitarbeiter CHF 3'300.00
- 11 - 17 Mitarbeiter CHF 3'800.00
- 18 - 28 Mitarbeiter CHF 4'300.00
- 29 - 50 Mitarbeiter CHF 4'800.00
- > 50 Mitarbeiter CHF 5'300.00

6.3 Nachaudit

Die Gebühr für das Nachaudit gemäss 5.2 beträgt unabhängig der Unternehmensgrösse CHF 1'500.00 exkl. Mehrwertsteuer.

6.4 Beschwerde

Die Anmeldegebühr gemäss 4.2.2. beträgt CHF 500.00 exkl. Mehrwertsteuer und wird bei Gutheissung der Beschwerde zurückerstattet.