

Für noch mehr Vertrauen

Das AMÖ-Zertifikat wird erneuert. Neutrale Zertifizierer überprüfen künftig einen Teil der Antragsteller vor Ort. Für Unternehmen und Kunden bietet das einen entscheidenden Vorteil: Die Aussagekraft des Zertifikats nimmt nochmals deutlich zu.

Sicherheit sowie eine individuelle und persönliche Beratung wünschen sich viele Kunden von ihrem Möbelspediteur. Aber auch, dass er die Möbel fachmännisch transportiert und letztendlich eine transparente Abrechnung bietet. Im Vorfeld versprechen nahezu alle Unternehmen, dass das alles reibungslos klappt. Aber welchem Spediteur kann man wirklich vertrauen? Der Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. hat deshalb das AMÖ-Zertifikat ins Leben gerufen. Es zeigt: Dieses Unternehmen steht für seriöse Leistungen und guten Umgang mit Kunden, Mitarbeitern und der Umwelt.

Das neue Verfahren und damit das neue Zertifikat bietet insbesondere für die Unternehmen zahlreiche Vorteile: Der wichtigste ist sicherlich, dass das Zertifikat eine höhere Aussagekraft erhält und damit auch in der Akquisition einen höheren Stellenwert einnehmen kann. Außerdem werden nur die Mitgliedsunternehmen, die das neue Zertifikat erhalten, im Verzeichnis „Ein AMÖ-Spediteur ist immer in Ihrer Nähe“ gelistet und in die elektronischen Verzeichnisse im Internet aufgenommen. Hierzu gehört auch, dass nur die zertifizierten Unternehmen künftig in dem neuen Umzugsportal der AMÖ aufgeführt werden, das derzeit entwickelt wird.

GmbH (SVG Zert) hat langjährige Erfahrung mit der Zertifizierung von Möbelspeditionen nach der europäischen Umzugsnorm. Sie kennt somit sowohl das typische Geschäft als auch das Innenleben der Mitgliedsunternehmen bestens.

Neue Zeitläufe

Die externe Überprüfung bedingt natürlich auch, dass die Zeitläufe künftig anders aussehen. Denn für die Überprüfung einer repräsentativen Zahl von Mitgliedsunternehmen muss ausreichend Zeit eingeplant werden. Deshalb wird die AMÖ künftig die Antragsunterlagen für die Abgrenzungskampagne des Folgejahres jeweils bereits im ersten Quartal versenden. Da der Gesamtvorstand sitzungsbedingt seinen Beschluss erst am 23. April treffen konnte, sieht in diesem Jahr das Verfahren für die Abgrenzungskampagne 2014 etwas anders aus:

Gesteigerte Aussagekraft

Aber was müssen Unternehmen künftig tun, um das AMÖ-Zertifikat zu erhalten? Der Prozess läuft ähnlich wie bei einem Gruppenzertifikat im Rahmen eines Qualitätsmanagement-Systems ab. Ein Teil der Antragsteller wird durch einen beauftragten neutralen Zertifizierungsdienst vor Ort überprüft. Die hiermit beauftragte SVG Zertifizierungs-

Das AMÖ-Zertifikat steht für Sicherheit und Qualität. Nun wird es weiterentwickelt

Künftig wird das AMÖ-Zertifikat noch weiter an Bedeutung gewinnen. Denn der Gesamtvorstand der AMÖ hat in seiner Sitzung am 23. April 2013 beschlossen, das Verfahren zur Erteilung des Zertifikats grundlegend zu ändern. Bislang genügte es, wenn sich der Antragsteller den Verhaltensweisen – konkret den zehn Geboten der Möbelspedition – schriftlich verpflichtete. Künftig reicht das nicht mehr aus.

Nur Unternehmen, die alle Anforderungen erfüllen, erhalten das AMÖ-Zertifikat



Externe Prüfer nehmen die Unternehmen künftig genau unter die Lupe

Ab Mitte Mai 2013 wird die AMÖ die Antragsunterlagen an die Mitgliedsunternehmen versenden. Diese müssen vom Unternehmen – sofern es auch künftig an der Abgrenzungskampagne teilnehmen und das neue AMÖ-Zertifikat erhalten möchte – bis Ende Juni an die Geschäftsstelle der AMÖ Hattersheim zurückgesendet werden. Anschließend wird im Zufallsverfahren durch die SVG Zert eine repräsentative Anzahl von Unternehmen ausgewählt, die vor Ort geprüft werden. Anschließend nimmt die SVG Zert Kontakt mit den Speditionen auf, um einen Termin für die Prüfung zu vereinbaren.

Ablauf der Prüfung

Vor Ort dauert das Verfahren rund zwei bis zweieinhalb Stunden. Zunächst macht sich der Prüfer ein Bild vom Unternehmen und erfasst die Rahmendaten. Dazu gehören die Geschäftsbereiche, in denen das Unternehmen tätig ist, ob ein Lager vorgehalten wird sowie welches besondere technische Equipment wie beispielsweise Fahrzeuge, Aufzüge, Stecklifte und Krane eingesetzt wird. Aber auch den Umsatz und die Zahl der Aufträge sowie der kaufmännischen und gewerblichen Mitarbeiter nimmt der Prüfer auf. Im Folgenden wählt er mehrere Geschäftsvorgänge zufällig aus. Hier wird überprüft, ob die Abrechnung mit dem Angebot übereinstimmt beziehungsweise ob in Fällen, bei denen der Rechnungsbetrag vom Angebotsbe-

trag abweicht, dem Kunden das begründet wurde. Der Prüfer schaut zudem darauf, ob die Preisbildung für den Kunden nachvollziehbar ist, das heißt, ob die Einzelpositionen kalkulatorisch ausgewiesen sind beziehungsweise ob ein Festpreis gebildet wurde. In den Angebotsunterlagen sollten zudem die vorgeschriebenen Unternehmensdaten aufgenommen sein, die AGB mit dem Gesetz übereinstimmen, die Haftungsinformationen den einschlägigen gesetzlichen Regelungen entsprechen und zum Beispiel den Hinweis auf eine weitergehende Versicherung für den Kunden enthalten. Da das AMÖ-Zertifikat die Grundlage bildet, dass ein Umzugskunde im Problemfall die AMÖ-Einigungsstelle anrufen kann, muss dieses Vorgehen natürlich auch in den AGB des Unternehmens erwähnt sein.

Arbeitsabläufe im Blick

Außerdem wird die Personalaufstellung geprüft und ob die Arbeitsscheine des Unternehmens mit der Mitarbeiterübersicht übereinstimmen. Wo Unternehmen auf Subunternehmer und Fremdhandwerker zurückgreifen, unterzieht der SVG Zert-Experte auch dort die Aufstellung einer kurzen Prüfung. „Außerhalb“ der Büroräume werden das Verpackungsmaterial, die Möbellager und Fahrzeugstellplätze sowie die Eignung der Fahrzeuge für den Transport von Möbeln untersucht. Einen gut strukturierten und ordentlich arbeitenden Möbelspediteur stellen die Prüf-



Nur wer das Prüfverfahren erfolgreich durchläuft, bekommt das AMÖ-Zertifikat

punkte vor kein Problem. Da die Mitgliedsunternehmen der AMÖ für den Möbeltransport nur Kofferaufbauten einsetzen, sind die Fahrzeuge in jedem Fall geeignet. Auch das eingesetzte Verpackungsmaterial sollte allen Kriterien der Umweltverträglichkeit entsprechen, da Profis nur professionelles Material verwenden. Personalblätter müssen die Unternehmen ohnehin führen, um einen Nachweis über den Personaleinsatz im Unternehmen zu haben. Auch in punkto AGB und Haftungsinformationen dürften keine Probleme auftauchen: Die AMÖ hat diese in der Vergangenheit immer wieder weiterentwickelt und über die Landesverbände zur Verfügung gestellt. Sofern Betriebe die empfohlenen Muster verwenden, gibt es keinerlei Grund zur Sorge, dass die Unterlagen bemängelt werden. Bei der Übereinstimmung von An-

Probelauf absolviert



Ende März führte der Geschäftsführer der SVG Zert Frankfurt, Michael Bogner (Mitte), bei der Firma Friedrich Friedrich eine Probezertifizierung durch. Deren Geschäftsführer Ralf Stöbel (rechts) begrüßte zum Testlauf auch Vertreter der AMÖ. Das Verfahren wurde anhand des erstellten Ablaufplans nun in der Praxis geprüft. Dabei erkannten und besprachen die Beteiligten erforderliche Anpassungen der Prüfung an die betriebliche Praxis. Künftige Prüfer werden diese direkt berücksichtigen.

Auch wenn die SVG Zert in Griesheim einen besonders gut organisierten Betrieb besuchte und die Prüfung zudem innerbetrieblich sehr gut vorbereitet wurde, lassen sich die Erfahrungen der Probezertifizierung doch gut verallgemeinern. Vor allem der angedachte Zeitplan erwies sich als tragfähig. *che*



gebots- und Rechnungsunterlagen sollte es ebenfalls keine Schwierigkeiten geben. Nach allen kaufmännischen Regeln ist eine Abweichung der Abrechnung vom Angebotsbetrag immer zu begründen.

Damit das Verfahren für alle Mitgliedsunternehmen gerecht abläuft, hat die AMÖ weitere Regelungen festgesetzt: Wie in der Vergangenheit können Unternehmen, die offene Posten gegenüber der AMÖ und/oder ihrem Mitgliedsverband aufweisen, das Zertifikat nicht erhalten. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen schwerwiegend gegen die Bedingungen des AMÖ-Zertifikates verstößt. Gerade dies soll mit der Überprüfung ja auch nach außen für jeden Kunden objektiv nachvollziehbar dokumentiert werden.

Prüfer erscheinen nicht jährlich

Angesichts der Zahl der Mitgliedsunternehmen und der Antragsteller, kann nur ein Teil der Unternehmen durch den Zertifizierer überprüft werden. Die Unternehmen, die sich an der Abgrenzungskampagne 2014 beteiligen und das neue Zertifikat beantragt haben, aber nicht vor Ort einer Prüfung unterzogen werden können, erhalten wie in der Vergangenheit das AMÖ-Zertifikat – wenn keine grundlegenden Bedenken bestehen. Ein Ausschluss-Grund wäre zum Beispiel die Weigerung, bei Kundenbeschwerden an einem Verfahren vor der Einigungsstelle der AMÖ mitzuwirken.

Wie in der Vergangenheit kann Unternehmen, die gegen die Bedingungen des Zertifikats verstoßen, die Berechtigung zum Führen des Zertifikats entzogen werden. Nur so kann das Vertrauen der Kunden in das Zertifikat aufrecht erhalten werden.

Gründlich ausgeplant

Da sich der Aufwand deutlich erhöht, wird das AMÖ-Zertifikat in Zukunft kostenpflichtig sein. Nach umfassenden Kalkulationen wurden die Kosten für jedes Unternehmen, das den Antrag stellt, auf 100 Euro plus Mehrwertsteuer festgelegt. Für 2014 wird für die Antragsteller nur die Hälfte der Kosten fällig.

In Vorbereitung auf das neue Zertifikat haben sich die Ausschüsse der AMÖ, der Gesamtvorstand, die Mitgliedsverbände, die Geschäftsführung und der Zertifizierungsdienst der SVG Zert ausführlich mit dem Ablauf für das neue Zertifikat befasst. Hierbei traten einige Fragen immer wieder auf. Die Antworten – ebenso wie die Fragen – finden AMÖ-Mitglieder auf der Verbandsseite im Internet im Bereich AMÖ intern.

Mehr Infos in der nächsten Ausgabe

Der Gesamtvorstand befasste sich auf seiner Sitzung im April auch mit einigen anderen Themen. Hierzu findet sich in der nächsten Ausgabe der MöbelLogistik ein weiterer Bericht. *Dierk Hochgesang*



Entspannt umziehen: Dank AMÖ-Zertifikat wissen Kunden, auf welche Betriebe sie setzen können