



„Ziel unseres Handelns ist die Zufriedenheit unserer Kunden. Mit umfangreicher und kompetenter Beratung, Termintreue, professioneller Arbeit und zeitgemäßen Standards streben wir lebenslange Kundenbeziehungen an. Der einzelne Mitgliedsbetrieb steht im Zentrum der e-Marke und erfüllt mit stetiger Aus- und Weiterbildung für sich und seine Mitarbeiter die Kriterien zur Führung des Qualitätssiegels der Elektrotechnik.“

Dieses Versprechen an unsere Kunden bedeutet, dass der tägliche qualitative Umgang zwischen Kunde und e-Marken-Betrieb nicht nur passiert sondern bewusst gelebt wird.

Der einzelne Mitgliedsbetrieb ist der wichtigste Inhalt der e-Marke und ist durch Eigenverantwortung gefordert, alles dazu beizutragen die geforderten Standards der e-Marke durch **stetige Aus- und Weiterbildung im fachlichen, persönlichen und unternehmerischen Bereich** zu halten und zu verbessern. Sowohl für die Aufnahme als auch für die Rezertifizierung gelten die Standesregeln der Elektrotechnik, messbare Ziele sowie **Mindestanforderungen**, welche jeder e-Marken-Betrieb in seinem angebotenen Fachbereich erfüllt. Wer die beschlossenen Mindestanforderungen der e-Marke nicht erfüllt, verliert automatisch die Mitgliedschaft und darf die Marke nach außen hin nicht mehr verwenden.

- ✓ Als e-Marken-Partner treten wir gemeinsam in der Öffentlichkeit auf und tragen dazu bei, dass die e-Marke als Garant für Zuverlässigkeit bekannt und geschätzt wird. Als e-Marken-Betrieb trage ich aktiv und persönlich die Inhalte der e-Marke nach außen.
- ✓ Wir halten uns an die Statuten der e-Marke Austria und treffen uns regelmäßig zum Gedankenaustausch im Beirat. Ein Mitgliedsbetrieb aus jedem Bundesland, 4 Vertreter aus Industrie + Handel und ein Vertreter der EVU's bilden den Vorstand der e-Marke Austria. Die Generalversammlung besteht aus allen ordentlichen Mitgliedern Diese sind das Entscheidungsorgan der e-Marke Austria und deren Beschlüsse bindend für alle Mitglieder.
- ✓ Wir unterstützen und helfen uns gegenseitig in enger Zusammenarbeit mit den **Landesleitern der e-Marke**.



# Das Leitbild der **e-Marke Austria** Das Qualitätssiegel der Elektrotechnik



- ✓ Für die umfangreiche und kompetente Beratung der Kunden nehmen wir uns Zeit und richten uns bei der Vereinbarung von Beratungsgesprächen nach den zeitlichen Wünschen unserer Kunden. Zugesagte Termine halten wir ein oder vereinbaren bei Termschwierigkeiten in beiderseitigem Einvernehmen einen neuen Termin. Wir sind für unsere Kunden stets erreichbar.
- ✓ Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital und kompetente Ansprechpartner für unsere Kunden vor Ort. Auch Sie sind angehalten die geforderten Standards der e-Marke durch stetige Aus- und Weiterbildung im fachlichen und persönlichen und Bereich zu halten
- ✓ Unsere Mitarbeiter treten stets höflich und in korrekter Arbeitskleidung auf. Unseren Mitarbeitern ist es bewusst, dass die Wohn-, Arbeits- und Geschäftsräume unserer Kunden mit besonderer Sensibilität betrachtet werden und bewegen sich daher darin mit Umsichtig und hinterlassen diese sauber und in einem einwandfreien Zustand. So machen wir die Qualität der e-Marken-Betriebe nach außen sichtbar.
- ✓ Wir gewährleisten die Sicherheit unserer Kunden durch professionelle Arbeit und zeitgemäße Standards. Zur Sicherung des hohen Niveaus unserer handwerklichen Arbeit informieren wir uns regelmäßig auf Fachmessen und durch Fachzeitschriften. Unsere Kenntnisse über die für unsere Arbeit relevanten Normen und Vorschriften halten wir dabei regelmäßig auf einem aktuellen Stand.
- ✓ Als einzige Unternehmer der Bundesinnung der Elektro-, Gebäude-, Alarm- und Kommunikationstechniker können wir unseren Kunden **Garantien** (Experten-, Fertigstellungs- und Zuverlässigkeitsgarantie) für unsere Elektrotechniker und die von Ihnen errichteten Anlagen übergeben.
- ✓ Nachdem wir aufmerksam zugehört haben, helfen wir unseren Kunden, Ihre Wünsche wahr werden zu lassen. Dazu bilden wir uns in den einzelnen Wunsch-Gebieten (Sicherheit, Komfort, Behaglichkeit, Wohlbefinden, Mobilität und Unabhängigkeit) zu Experten aus.
- ✓ Die Tätigkeits- und Verantwortungsbereiche sind in unserem Betrieb klar abgegrenzt und geregelt. Wir haben klare und eindeutige Vertretungsregelungen. Dadurch sind wir jederzeit in der Lage, den Stand der Bearbeitung eines Auftrages abzurufen.
- ✓ Jeder e-Marken Betrieb garantiert mit seinem Beitritt, dass sein Betrieb die vorgenannten Punkte erfüllt und sich stets im Sinne der Kunden dieser Selbstverpflichtung unterziehen wird.