Güte- und Prüfbestimmungen

des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. zur Vergabe des Qualitätskennzeichens **„geprüfter amoe:spediteur“**
vom 1. Juni 2026

Präambel

Im Oktober 2023 begann die Arbeitsgruppe AMÖ-Zertifikate, Kriterien für ein neues Qualitätskennzeichen des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. zu entwickeln. Ziel war es, mit dem „geprüften amoe:spediteur“ ein Qualitätskennzeichen zu schaffen, das zum einen Umziehenden klar signalisiert, dass es sich um ein professionelles Unternehmen handelt. Um ein Unternehmen, das gesetzliche Regelungen und unsere Satzungsvorgaben einhält, eine hohe Qualität der angebotenen Leistungen sicherstellt und sich auch mit dem Thema Nachhaltigkeit auseinandersetzt. Zum anderen wollen wir mit dem „geprüften amoe:spediteur“ ein Qualitätskennzeichen etablieren, das auch für die Unternehmerinnen und Unternehmer einen Mehrwert hat. Und zwar nicht nur als eine Art Standortbestimmung für das eigene Unternehmen, sondern auch im Hinblick auf eine weitere Professionalisierung, die Hebung von Effizienzgewinnen und mit weiterführender Unterstützung durch den Bundesverband.

Das AMÖ-Qualitätskennzeichen „geprüfter amoe:spediteur“ wird nach Kriterien geprüft, die in diesen Güte- und Prüfbestimmungen beschrieben werden. Sie berücksichtigen bereits die Neufassung der europäischen Umzugsnorm DIN EN 12522 und weitere Kriterien. Die vorliegenden Güte- und Prüfbestimmungen sollen dazu dienen, die Ansprüche, die AMÖ-Mitgliedsunternehmen an eine Qualitätssicherung haben, nach einheitlichen Kriterien und Beurteilungsmaßstäben erfüllen zu können und belegbar zu machen.

A. Allgemeiner Teil

I. Begriffsbestimmungen

Antragsteller	Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V., das das Qualitätskennzeichen „geprüfter amoe:spediteur“ beantragt. Die Prüfung der AMÖ-Mitgliedsunternehmen erfolgt nur auf Antrag.
Gütezeichen	Synonym für das Qualitätskennzeichen „geprüfter amoe:spediteur“
Gütezeichennutzer	Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V., das das Qualitätskennzeichen „geprüfter amoe:spediteur“ beantragt, die Prüfung erfolgreich bestanden und das Qualitätskennzeichen verliehen bekommen hat.

II. Geltungsbereich

Die vorliegenden Güte- und Prüfbestimmungen legen die Anforderungen für Umzugsdienstleistungen fest, die durch Betriebe der Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. erbracht werden. Die Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes werden nicht automatisch geprüft, sondern müssen das Qualitätskennzeichen „geprüfter amoe:spediteur“ über ein Formular im amoe:mitgliederbereich beantragen.

III. Güte- und Prüfbestimmungen

Die relevanten Kriterien für die Verleihung des Qualitätskennzeichens an die antragstellenden Mitgliedsunternehmen sind in den Güte- und Prüfbestimmungen geregelt. Die Erfüllung dieser Kriterien ist zwingend für die Verleihung des Qualitätskennzeichens infolge der Erstprüfung nach Abschnitt IV.a.

IV. Überwachung

Die Überwachung der Anforderungen gliedert sich in

- Erstprüfung
- Eigenüberwachung
- Fremdüberwachung
- Wiederholungsprüfung

Der Prüfprozess für das Qualitätskennzeichen lässt sich – differenziert nach bestehenden Mitgliedsunternehmen und neuen Mitgliedsunternehmen – folgenderweise schematisch darstellen:

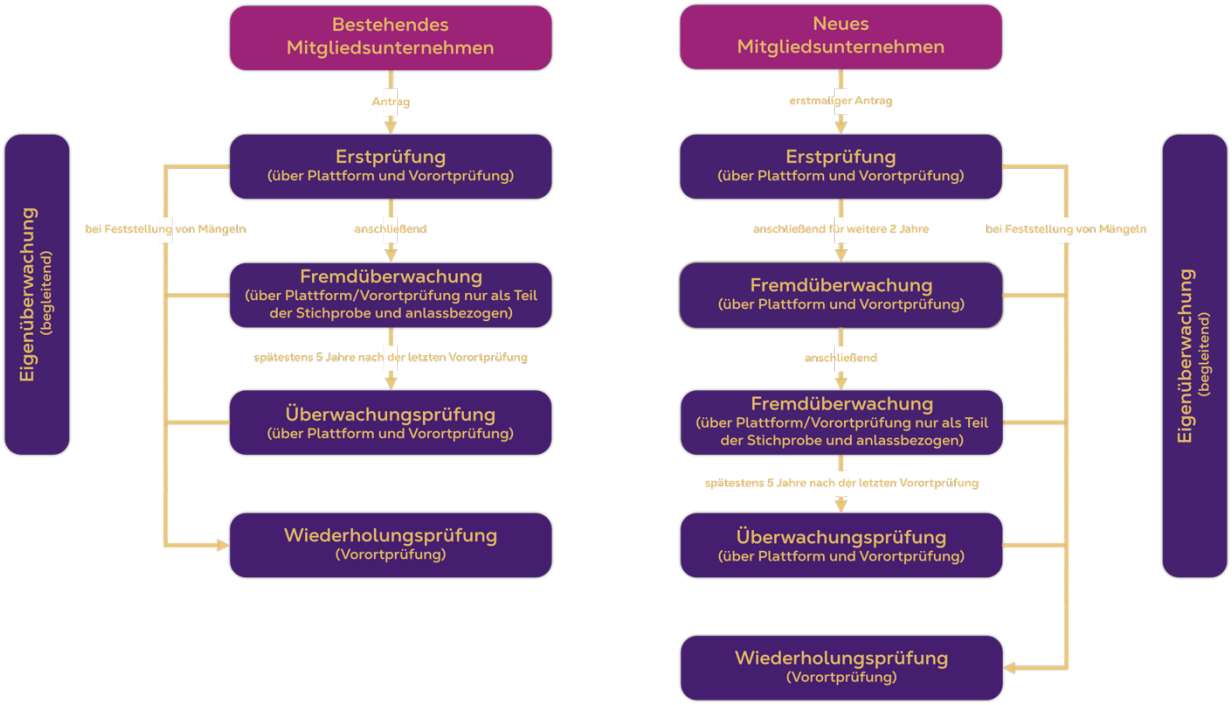


Abbildung 1: Prüfprozess

Einzelheiten zu den jeweiligen Prüfungen sind in den folgenden Abschnitten IV.a bis IV.d beschrieben. Ferner wird in diesem Abschnitt auf durch die Prüfbeauftragten zu erstellenden Prüf- und Überwachungsberichte, Prüfkosten und die Rolle der Prüfbeauftragten eingegangen.

a. Erstprüfung

Das Bestehen der Erstprüfung ist eine der Voraussetzungen zur Verleihung und Führung des Qualitätskennzeichens „geprüfter amoe:spediteur“. Prüfungsinhalt und Prüfumfang richten sich nach den jeweils aktuellen Güte- und Prüfbestimmungen. Die Erstprüfung erfolgt grundsätzlich in dem Jahr, für das das Qualitätskennzeichen durch den Antragsteller beantragt wurde.

Die Erstprüfung gliedert sich in zwei Teile: Die Prüfung des antragstellenden Mitgliedsunternehmens über einen Fragebogen und Dokumente, die der Antragsteller über die softwarebasierte Plattform amoe:elevate zur Verfügung stellt, und eine Vorortprüfung im Betrieb des Antragstellers.

b. Eigenüberwachung

Jedem Nutzer des Qualitätskennzeichens wird eine kontinuierliche und jederzeit reproduzierbare Eigenüberwachung zur Pflicht gemacht. Er hat die Ergebnisse der Eigenüberwachung sorgfältig aufzuzeichnen und über die dafür vorgesehene softwarebasierte Plattform zur Prüfung zur Verfügung zu stellen.

c. Fremdüberwachung

Um die gleichbleibende Qualität der Dienstleistungen der Gütezeichennutzer sicherzustellen, erfolgt die vollständige Prüfung derjenigen Kriterien, die über die softwarebasierte Plattform erfolgen kann, in jedem Jahr für das das antragstellende Mitgliedsunternehmen das Qualitätskennzeichen beantragt hat. Nach der Erstprüfung aller Gütezeichennutzer (vgl. IV.a dieses Abschnittes) erfolgen Prüfungen derjenigen Kriterien, die nur vor Ort im Betrieb des Gütezeichennutzers durchgeführt werden können, wenn

- dieser unter die jährlich gezogene Stichprobe von 10 Prozent der antragstellenden Mitgliedsunternehmen fällt oder
- wenn die Prüfung der weiteren Kriterien oder die kontinuierliche Prüfung der Eigenüberwachung des Gütezeichennutzers Anlass zu einer Prüfung vor Ort geben.

In jedem Fall erfolgt im Abstand von 5 Jahren eine Überwachungsprüfung vor Ort. In den ersten 3 Jahren einer Mitgliedschaft eines Unternehmens im Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. erfolgt die Überwachungsprüfung vor Ort jährlich.

d. Wiederholungsprüfung

Werden im Rahmen der Fremdüberwachung Mängel in der Gütesicherung festgestellt (vgl. Teil B, Abschnitt II) , so kann das für das Qualitätskennzeichen zuständige Lenkungsgremium des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. eine Wiederholung der Prüfung anordnen. Art, Inhalt und Umfang dieser Prüfung können vom Lenkungsgremium festgelegt werden; der Prüfbeauftragte, der die Wiederholungsprüfung vor Ort durchführt, entscheidet im Einzelfall.

Sollte auch die Wiederholungsprüfung mit negativem Ergebnis abschließen, so können vom Lenkungsgremium im Einvernehmen mit dem Vorstand des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. weitere Maßnahmen gemäß Abschnitt C ergriffen werden.

e. Prüf- und Überwachungsbericht

Von durchgeführten Prüfungen bzw. Überwachungen sind von den beauftragten Prüfern entsprechende Prüfberichte zu erstellen. Dem Antragsteller bzw. Gütezeichennutzer wird eine Ausfertigung auf elektronischem Wege zur Verfügung gestellt.

f. Prüfkosten

Anfallende Prüf- bzw. Überwachungskosten hat der Antragsteller bzw. Gütezeichennutzer zu tragen. Die Kosten für Erstprüfungen und Fremdüberwachung sind über die jährlich zu entrichtende Gebühr abgedeckt. Kosten für etwaige Wiederholungsprüfungen sind vom Antragsteller bzw. Gütezeichennutzer zu tragen und werden gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt.

g. Prüfbeauftragte

Der Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. beauftragt mit der Prüfung der antragstellenden Mitgliedsunternehmen unter Berücksichtigung der Qualifikation Sachverständige oder geeignete, fachkundige Prüforganisationen. Die Prüfbeauftragten werden gemäß dieser Güte- und Prüfbestimmungen sowie mitgeltender Dokumente geschult. Den Prüfbeauftragten obliegt es, im Rahmen der Güte- und Prüfbestimmungen geeignete Überwachungsmaßnahmen der Antragsteller bzw. Gütezeichennutzer durchzuführen.

Grundsätzlich gilt, dass derselbe Prüfbeauftrage bei Betrieben höchstens zweimal in Folge Prüfungen durchführen soll. Sollte diese Regelung nicht befolgt werden können, ist das Lenkungsgremium des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. vom Vorstand des Verbandes darauf hinzuweisen.

V. Beurkundung und Kennzeichnung

Mitgliedsunternehmen, die den Güte- und Prüfbestimmungen entsprechen und denen das Qualitätskennzeichen „geprüfter amoe:spediteur“ verliehen wurde, erhalten eine unverwechselbare Prüfnummer, eine Urkunde und dürfen das nachfolgend abgebildete Gütezeichen mit ihrer individuellen Prüfnummer verwenden:



Abbildung 2: Qualitätskennzeichen „geprüfter amoe:spediteur“

Mitgliedsunternehmen, die den Güte- und Prüfbestimmungen entsprechen und denen das Qualitätskennzeichen „geprüfter amoe:spediteur“ verliehen wurde, sind über www.amoe.de für interessierte Personen auffindbar. Gesucht werden kann nach dem Namen des Mitgliedsunternehmens (sowie einzelnen Bestandteilen des Namens) und nach der Prüfnummer.

VI. Änderungen

Änderungen dieser Güte- und Prüfbestimmungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der vorherigen Zustimmung des Vorstandes des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. Sie treten nach einer angemessenen Frist, nachdem sie vom Vorstand bekannt gemacht wurden, in Kraft.

Anmerkung: Die Kriterien des Qualitätskennzeichens „geprüfter amoe:spediteur“ sollen sich im Lauf der Zeit weiterentwickeln. Diese Weiterentwicklung findet unter Mitarbeit der Arbeitsgruppe AMÖ-Zertifikate und des Lenkungsgremiums, das die jährlichen Kampagnen begleitet, statt.

B. Güte- und Prüfbestimmungen

Vorbemerkung

Die Kriterien, nach denen Antragsteller bzw. Gütezeichennutzer jährlich geprüft werden, sind im Folgenden erläutert. Dargestellt wird auch, ob das Kriterium über die softwarebasierte Plattform amoe:elevate oder bei der Prüfung des Betriebes des Antragstellers bzw. Gütezeichennutzers vor Ort geprüft wird.

I. Arten von Kriterien

Wir unterscheiden bewertungsrelevante und nicht bewertungsrelevante Kriterien. Ist ein Kriterium bewertungsrelevant fließt es direkt in die Bewertung des Betriebes des Antragstellers bzw. Gütezeichennutzers im Rahmen der Prüfung ein.

Bewertungsrelevante Kriterien unterteilen wir weiter in folgende Arten:

Eine Muss-Bestimmung muss in jedem Fall eingehalten werden. Sie räumt kein Ermessen des Prüfbeauftragten ein.

Eine Soll-Bestimmung ist eine mehr oder minder eindringliche Empfehlung. Sie schreibt ein Tun oder Unterlassen zwar für den Regelfall, aber nicht zwingend vor. Dem Prüfbeauftragten räumt eine Soll-Vorschrift ein „begrenztes Ermessen“ ein.

Eine Kann-Bestimmung ist keine Vorschrift im strengen Sinne, sondern eine Bestimmung, „nach der im Einzelfall verfahren werden kann, aber nicht verfahren werden muss“. Eine Kann-Bestimmung sollte vermieden werden; auch, weil sie dem Prüfbeauftragten einen hohen Grad an Ermessen einräumt.

Bewertungsrelevante Kriterien sind im Abschnitt III mit einem * gekennzeichnet. Auf der Softwareplattform amoe:elevate sind die entsprechenden Kriterien links neben dem Text mit || gekennzeichnet.

Nicht bewertungsrelevante Kriterien prüfen wir beispielsweise, um Kontexte bewertungsrelevanter Kriterien genauer zu erfassen, um künftige Prüfkategorien zu erarbeiten oder um statisch relevante Daten zu erheben.

II. Bewertung von Kriterien und Abweichungen

Ein bewertungsrelevantes Kriterium ist ohne Auflagen bestanden, wenn Prüfbeauftragte keine Abweichungen feststellen. In diesem Fall wird das betreffende Kriterium mit 3 Punkten bewertet.

Keine Abweichung	Keine festgestellten Mängel	3 Punkte

Sofern Prüfbeauftragte Abweichungen feststellen, unterscheiden wir drei Arten von Abweichungen:

Geringfügige Abweichung	Mängel, die keinen signifikanten Einfluss auf die Gesamtbewertung haben	2 Punkte
Wesentliche Abweichung	Mängel, die ernst genommen werden müssen jedoch nicht unmittelbar Sicherheit, rechtliche Aspekte oder Integrität gefährden	1 Punkt
Kritische Abweichung	Gravierende Mängel, die Sicherheit, rechtliche Aspekte oder Integrität betreffen	0 Punkte

Die Auswertung der Prüfungen führt zur Punktevergabe und ggf. zur Feststellung von Abweichungen. Auf Basis der gesamthaft erreichenden Summe an Punkten in Teilbereichen als auch insgesamt wird entscheiden, ob der Antragsteller die Prüfung bestanden hat. Näheres regelt der folgende Abschnitt III.

III. Konkrete Anforderungen

Allgemeines

Zunächst wird erfasst, um welches Unternehmen es sich handelt und wer die Angaben zu den Kriterien tätigt, die dazugehörigen Fragen beantwortet und unterstützende Dokumente auf die softwarebasierte Prüfungsplattform amoe:elevate hochlädt.

Mithilfe der

(1) Vor- und Nachnamen,
Position,
E-Mail-Adresse und
Telefonnummer

wird die Person, die die softwarebasierte Prüfung für das antragstellende Unternehmen durchführt, eindeutig identifiziert. Zusammen mit den

(2) Vor- und Nachnamen der/des für das Qualitätskennzeichen zuständigen Geschäftsführer/in

liegen so alle Daten der zuständigen Personen vor. Dies ist besonders für etwaige Rückfragen und die Koordination einer Prüfung vor Ort relevant.

Die folgenden Kriterien werden teilweise erhoben, um interessierten Personen weiterführende Informationen zum Antragsteller bzw. Gütezeichennutzer über www.amoe.de zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus erlauben die erhobenen Daten den Prüfern eine erste Einschätzung des Unternehmens.

Angaben zum antragstellenden Unternehmen

(3) Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Die Angaben sind nach gewerblichen, kaufmännischen und sonstigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie jeweils nach Voll- und Teilzeit zu differenzieren. Darüber hinaus wird erfasst, in welchen Bereichen das antragstellende Unternehmen ausbildet.

(4) Zahl der Fahrzeuge
Die Angaben sind nach Fahrzeugen bis 3,49 t, zwischen 3,5 und 7,49 t, zwischen 7,5 und 18 t sowie über 18 t zu differenzieren. Anzugeben ist auch die Zahl der Wechselaufbauten (inkl. Container) sowie der Außenlifte.

(5) Umsatz im vergangenen Jahr (in Euro)

(6) Umsatzanteile
Die Angaben sind nach den prozentualen Anteilen von Privatumzügen, Objektumzügen, Lagerei und sonstigen Geschäftsfeldern zu differenzieren. Sonstige Geschäftsfelder sind als Freitext zu detaillieren.

(7) Zahl der Umzüge/Jahr (bzw. ggf. Aufträge/Jahr)

(8) Lagerfläche in m^2

(9) Geschäftliche Schwerpunkte des Unternehmens
Zu differenzieren sind Umzugslogistik, Neumöbellogistik (Streckengeschäft), Neumöbellogistik (Distribution) und Speziallogistik (mit Detaillierung als Freitext).

(10) Gibt es Niederlassungen? Wenn ja, wo?

(11) Gehört der Betrieb zu einem Konzern? Wenn ja, welchem?

(12) Gehört der Betrieb einer Kooperationsgesellschaft an? Wenn ja, welcher?

(13) Gehört der Betrieb einem Verbund an? Wenn ja, welchem?

(14) Bestehen aktuell weitere Zertifizierungen (wie DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO 14001, DIN EN ISO 27001, FIDI FAIM o.a.)? Wenn ja, welche?

(15) Welche Themen sind für euch aktuell von besonderem Interesse?

Einhaltung gesetzlicher Regelungen und Satzungsvorgaben

Die durch die Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. einzuhaltenden gesetzlichen Regelungen und Satzungsvorgaben sind umfassender Natur. Im Folgenden sind die Kriterien nach Themengebieten gegliedert.

Genehmigungen und Lizenzen der Betriebsführung

(16) Seit wann besteht das Gewerbe? *
Upload: Gewerbeanmeldung *

(17) Verfügt der Betrieb über eine GüKG-Genehmigung bzw. EU-Lizenz? *
Upload: GüKG-Genehmigung bzw. EU-Lizenz *

(18) Wenn ja, wer ist als Verkehrsleiter bestellt? *
Upload: Bestellungsurkunde des Verkehrsleiters *

Verkehrshaftungs-/Betriebshaftpflichtversicherung

(19) Besteht aktuell eine Verkehrshaftungsversicherung? *
Upload: Bestätigung des Versicherers *

(20) Besteht aktuell eine Betriebshaftpflichtversicherung? *

Upload: Bestätigung des Versicherers *

Sozialversicherung und Berufsgenossenschaft

(21) Upload: Unbedenklichkeitsbescheinigung der relevanten Krankenkassen *

(22) Upload: Unbedenklichkeitsbescheinigung der relevanten Berufsgenossenschaft(en) *

(23) Upload: Lohnsummennachweis der relevanten Berufsgenossenschaft(en) *

Steuern: Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamtes

(24) Upload: Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamtes *

Struktur des Unternehmens und eingesetzte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer

(25) Wie ist das Unternehmen aktuell strukturiert?
Upload: Organigramm

(26) Liegen Arbeitsverträge für alle eingesetzten Arbeitnehmer/innen vor? *

(27) Ist das Unternehmen tarifgebunden?
Upload: Tarifvertrag

Eingesetzte Subunternehmer

(28) Liegt ein Verzeichnis der eingesetzten Subunternehmer vor? *
Upload: Verzeichnis der eingesetzten Subunternehmer *

(29) Werden Subunternehmer regelmäßig überprüft? *

(30) Wie findet die Überprüfung der Subunternehmer statt? *
Upload: GüKG-Genehmigungen und/oder EU-Lizenzen der Subunternehmer *
Upload: Verkehrshaftungs-/Betriebshaftpflichtversicherungen der Subunternehmer *
Upload: Vereinbarungen bzgl. Personal-/Qualitätskriterien mit den Subunternehmern *

(31) Sind alle eingesetzten Subunternehmer Mitglied des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.?

(32) Falls ja, verfügen die Subunternehmer über das Qualitätskennzeichen „geprüfter amoe:spediteur“ oder haben sie dieses beantragt?

(33) Wie wird sichergestellt, dass die Subunternehmer die Regelungen zum Mindestlohn einhalten? *

Arbeitszeiteinhaltung

(34) Werden die gesetzlichen Regelungen zur Arbeitszeit für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer eingehalten? *

(35) Stichprobenhafte Überprüfung von Arbeitszeitnachweisen, Arbeitsscheinen und Dispo–plan *
Anmerkung: Die Prüfung dieses Kriteriums erfolgt durch Prüfbeauftragte bei Prüfungen vor Ort.

Arbeitssicherheit

(36) Wird der Betrieb durch den Arbeitsmedizinischen und Sicherheitstechnischen Dienst (ASD) betreut? *
Upload: Vertrag mit dem ASD *

(37) Wird der Betrieb arbeitsmedizinisch durch den Arbeitsmedizinischen und Sicherheitstechnischen Dienst (ASD) betreut? *

(38) Wenn nein, wer ist Betriebsarzt? Gib bitte Vorname, Name und die vollständige Adresse des Betriebsarztes an. *
Upload: Bestellungsurkunde für den Betriebsarzt bzw. Betreuungsvertrag *

(39) Wird der Betrieb arbeitssicherheitstechnisch durch den Arbeitsmedizinischen und Sicherheitstechnischen Dienst (ASD) betreut? *

(40) Wenn nein, wer ist Fachkraft für Arbeitssicherheit? Gib bitte Vorname, Name und die vollständige Adresse der Fachkraft für Arbeitssicherheit an. *
Upload: Bestellungsurkunde für die Fachkraft für Arbeitssicherheit bzw. Betreuungsvertrag *

(41) Werden regelmäßige Unterweisungen des Personals durchgeführt?

(42) Gab es in den letzten 24 Monaten Arbeitsunfälle? Wenn ja, welche?

(43) Wann fand die letzte Begehung durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit statt?

(44) Wurden bei der Begehung sicherheitsrelevante Mängel festgestellt? *

(45) Wenn ja, welche und welche Maßnahmen zur Behebung der Mängel wurden eingeleitet?
Upload: Letztes Protokoll des Arbeitssicherheitsausschusses

(46) Verfügt der Betrieb über ein betriebliches Gesundheitsmanagement?

(47) Wenn ja, erläutere bitte Ziele und konkrete Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements und mit welchen Einrichtungen ggf. Kooperationen bestehen.

Qualität

a. **Qualitätsmanagement**

(48) Wie wird sichergestellt, dass die zutreffenden gesetzlichen sowie behördlichen Anforderungen bestimmt, verstanden und beständig erfüllt werden? *

(49) Verfügt das Unternehmen über eine Qualitätspolitik? Wenn ja, ist die Qualitätspolitik schriftlich festgelegt?
Upload: Qualitätspolitik

(50) Wenn ja, wie wird sichergestellt, dass Qualitätsziele und -planungen erreicht werden?

(51) Wie wird sichergestellt, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Qualitätspolitik leben?

(52) Werden die erreichten Qualitätsziele dokumentiert? Wenn ja, in welcher Form?

(53) Verfügt das Unternehmen über betriebliche Planungen und Steuerungen? Wenn ja, welche?

b. **Qualität der Betriebsmittel**

Transportmittel

(54) Verfügt das Unternehmen über Fahrzeuge, die für den Transport von Umzugsgut eingesetzt werden? *

(55) Wenn ja, verfügen die für den Transport von Umzugsgut eingesetzten Fahrzeuge über einen stabilen, wasserdichten, trockenen und sauberen Kastenaufbau sowie ein verschließbares Heck? *

(56) Wenn ja, verfügen die für den Transport von Umzugsgut eingesetzten Fahrzeuge über Möglichkeiten der Ladungssicherung (Verzurrsystem)? *

(57) Wenn ja, verfügen die für den Transport von Umzugsgut eingesetzten Fahrzeuge über Laderampen und/oder Hebebühnen? *

(58) Wenn ja, verfügen die eingesetzten Fahrzeuge über angemessenes und geeignetes Verpackungsmaterial? *

(59) *Die Kriterien (54) bis (58) werden bei Vorortprüfungen von den Prüfbeauftragten besonders kontrolliert.*

Geräte zur mobilen Kommunikation

(60) Wie wird die Erreichbarkeit der Teamleiter für Kunden sichergestellt? Auf welchen Wegen wird kommuniziert? *

Lager

(61) Ist das Unternehmen Lagerhalter?

(62) Wenn ja, ist das Lager trocken, abschließbar und für Dritte unzugänglich? *

(63) Wenn ja, werden die Lagerpartien eindeutig voneinander getrennt? *

(64) Wenn ja, sind verwendete Lagercontainer oder Wechselbehälter abschließbar? Ist das Betriebsgelände abschließbar? *

(65) *Die Kriterien (61) bis (64) werden bei Vorortprüfungen von den Prüfbeauftragten besonders kontrolliert.*

c. Qualität der Mitarbeiter

(66) Werden Teamleiter eingesetzt?

(67) Werden Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen für das kaufmännische Personal angeboten? Wenn ja, welche? *

(68) Werden Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen für das gewerbliche Personal angeboten? Wenn ja, welche? *

(69) Wird persönliche Schutzausrüstung (PSA) bereitgestellt? Wenn ja, welche? *

(70) Wird Arbeitskleidung bereitgestellt? Wenn ja, auch Sommer- und Winterbekleidung?

Transparenz gegenüber Kundinnen und Kunden

(71) Wie werden aktuell Besichtigungen durchgeführt? Zu welchen Anteilen werden die verschiedenen Besichtigungsarten genutzt (vor Ort/digital über besondere Software bzw. App/digital über Standardsoftware wie Facetime, Teams/telefonisch/keine Besichtigung)?

(72) Wie wird sichergestellt, dass Kunden alle für die Angebotserstellung relevanten Informationen teilen?

Angebot und Umzugsvertrag

(73) Werden Angebote gemäß DIN EN 12522 erstellt? *

(74) Mit welcher Softwarelösung werden Angebote erstellt?

(75) Lade für mindestens drei bereits erledigte Aufträge die zugrundeliegenden Angebote und ggf. gezeichnete Umzugsverträge hoch. *
Upload: mindestens drei Angebote und ggf. gezeichnete Umzugsverträge *

(76) Wie werden Angebote und Umzugsverträge an Kunden übermittelt? *

(77) Welche Vorkehrungen werden getroffen, um die Sicherheit dieser Daten zu schützen? *

Datenschutz

(78) Lade für die drei gewählten und bereits erledigten Aufträge die gezeichneten Datenschutzerklärungen hoch. *
Upload: gezeichnete Datenschutzerklärungen *

(79) Wer ist Datenschutzbeauftragte/r? *
Upload: Bestellungsurkunde Datenschutzbeauftragte/r *

(80) Die Angaben zur Datenschutzbeauftragten/zum Datenschutzbeauftragten werden in den AGB und im Impressum der Webseite durch Prüfbeauftragte geprüft. *
Upload: AGB *

Transparentes Angebot

(81) *Anhand der hochgeladenen Dokumente wird durch die Prüfbeauftragten geprüft, ob in den Angeboten die relevanten Leistungen, detaillierte Leistungsbeschreibungen für diese und Hinweise zu etwaigen Mehraufwänden enthalten sind. Geprüft wird weiterhin, ob in den Angeboten Haftungsinformationen, Hinweise auf den Ausschluss vom Widerspruchsrecht und Verweise auf die korrekten AGB (Privat- bzw. Geschäftskunden) enthalten sind. Schließlich prüfen die Prüfbeauftragten, ob die Vorgaben zur Schlichtungsstelle Umzug in den AGB enthalten sind.* *

Ablaufplanung A-Z/Vorabinformationen

(82) Wie werden Umziehende darüber informiert, was wann passiert? *

Erforderliche Dokumente und Arbeitsscheine

(83) Sind die Leistungen aus dem Angebot auch auf den Arbeitsscheinen erwähnt? *

(84) Lade für die gewählten drei bereits erledigten Aufträge die Arbeitsdokumente hoch. *
Upload: für mindestens drei Arbeitsscheine zu den gewählten Angeboten, ggf. Subunternehmerbeauftragungen, Begehungsprotokolle, Vorschadensprotokolle, Fragebögen zur Kundenzufriedenheit usw. usf. *

(85) Mit welcher Softwarelösung werden Rechnungen erstellt?

Abrechnungsprozesse

(86) Lade für die gewählten drei bereits erledigten Aufträge die Rechnungen hoch. *
Upload: mindestens drei Rechnungen zu den gewählten Angeboten *

Reklamation/Schadenabwicklung

(87) Wie wird mit Schadenmeldungen eines Kunden umgegangen? *

(88) Ist für das Unternehmen ein Prozess der Schadenabwicklung definiert? Wenn ja, ist der Prozess der Schadenabwicklung schriftlich festgelegt? *

(89) Gibt es einen Gesprächsleitfaden für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter? *

Umgang mit Verschiebung/Fautfracht

(90) *Anhand der hochgeladenen Dokumente wird durch die Prüfbeauftragten geprüft, ob in den Dokumenten Angaben zum Umgang mit Verschiebung/Fautfracht enthalten sind.* *

Webseite

(91) *Das Impressum der Webseite wird durch Prüfbeauftragte auf die Einhaltung von Mindeststandards geprüft. Insbesondere darauf, ob ein Hinweis auf die Schlichtungsstelle Umzug, eine Datenschutzerklärung und ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten enthalten sind.* *

Schlichtungsstelle Umzug

(92) *Sofern es Schlichtungsfälle bei der Schlichtungsstelle Umzug gab, wird der Ablauf der letzten Verfahren durch die Prüfbeauftragten geprüft.* *

Umwelt und Nachhaltigkeit

(93) Verfügt das Unternehmen über eine Umweltpolitik? Wenn ja, ist die Umweltpolitik schriftlich festgelegt?
Upload: Dokumente zur Umweltpolitik

(94) Wenn ja, wie wird sichergestellt, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Umweltpolitik leben?

(95) Sind für das Unternehmen Umweltziele festgelegt? Werden die Umweltziele über Kennzahlen messbar jährlich bewertet?

(96) Werden die erreichten Umweltziele dokumentiert? Wenn ja, in welcher Form?

(97) Werden die zu ergreifenden Maßnahmen im Unternehmen regelmäßig kommuniziert und werden die Mitarbeiter sensibilisiert?

(98) Ist Nachhaltigkeit ein Thema im Unternehmen? Wenn ja, erläutere bitte inwiefern Nachhaltigkeit ein Thema im Unternehmen ist. *

(99) Ist das verwendete Verpackungsmaterial wiederverwendbar/wiederverwertet/wiederverwertbar? *
Upload für Nachweise zu Material und Recyclingfähigkeit (Zertifikate) *

(100) Wie wird das verwendete Verpackungsmaterial entsorgt? *

(101) Ist der CO_2-Fußabdruck des Betriebes bekannt?

(102) Fragten Auftraggeber im Rahmen der Auftragsvergabe bereits nach dem CO_2-Fußabdruck des Betriebes?

(103) Erläutere bitte etwaige Maßnahmen zur Reduzierung des CO_2-Fußabdrucks des Betriebes.

Mitarbeiterzufriedenheit

(104) Ist Mitarbeiterzufriedenheit ein Thema im Unternehmen? *

(105) Wenn ja, erläutere bitte inwiefern Mitarbeiterzufriedenheit ein Thema im Unternehmen ist. *

(106) Wenn ja, erläutere bitte Maßnahmen zur Erfassung und Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit im Unternehmen. *

Derzeit ist geplant, diese Kriterienkategorie zukünftig intensiver zu prüfen.

Kundenzufriedenheit

(107) Welche Maßnahmen werden im Unternehmen zur Erfassung und Steigerung der Kundenzufriedenheit ergriffen? *

(108) Wie wird sichergestellt, dass der Fokus der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die Steigerung der Kundenzufriedenheit aufrechterhalten bleibt? *

(109) Gibt es ein dokumentiertes Verfahren für das Beschwerdemanagement? *

(110) Welche Quellen für Kundenbewertungen werden bei der Messung der Kundenzufriedenheit einbezogen?

Kollegenzufriedenheit

Derzeit ist geplant, diese Kriterienkategorie ab dem Jahr 2027 zu prüfen.

Weiteres

(111) Verfügt das Unternehmen über ein Leitbild?
Upload für das Leitbild

(112) Verfügt das Unternehmen über einen Verhaltenskodex?
Upload für den Verhaltenskodex

(113) Verfügt das Unternehmen über einen Ethikkodex?
Upload für den Ethikkodex

(114) Verfügt das Unternehmen über eine Antikorruptionsrichtlinie?
Upload für die Antikorruptionsrichtlinie

(115) Wie werden die Anforderungen des Lieferkettengesetzes überwacht?

(116) Wie hoch ist die Schadensquote des Unternehmens?

(117) Verfügt das Unternehmen über ein Schadensmanagement? Wenn ja, erläutere es bitte.

C. Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Qualitätskennzeichens „geprüfter amoe:spediteur“

I. Gütegrundlage

Die Gütegrundlage für das Qualitätskennzeichen besteht aus den vorliegenden Güte- und Prüfbestimmungen. Sie werden kontinuierlich ergänzt und weiterentwickelt. Hierzu können auch von den Mitgliedsunternehmen Vorschläge eingereicht werden, die von der zuständigen Arbeitsgruppe AMÖ-Zertifikate bewertet und in Abstimmung mit dem Vorstand besprochen werden.

II. Verleihung des Qualitätskennzeichens

Der Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. verleiht durch seinen Vorstand auf Antrag das Recht zur Führung des Qualitätskennzeichens „geprüfter amoe:spediteur“ an Mitgliedsunternehmen bzw. deren Betriebe. Voraussetzung ist, dass das antragstellende Unternehmen

a. Mitglied des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. im Sinne des § 3 Abs. 1 lit. d) der Satzung ist,
b. die fälligen Mitgliedsbeiträge gezahlt hat,
c. anfallende Prüf- und Überwachungskosten gezahlt hat und
d. die Prüfung auf Basis der geltenden Güte- und Prüfbestimmungen akzeptiert und bestanden hat.

Wird die Verleihung von der Erfüllung von Auflagen abhängig gemacht oder, bei einem negativen Ergebnis, verweigert, ist dies schriftlich zu begründen.

III. Nutzung des Qualitätskennzeichens

Wurde des Qualitätskennzeichen an einen Gütezeichennutzer verliehen, kann dieser das Qualitätskennzeichen dauerhaft nutzen, sofern der Gütezeichennutzer einmal jährlich eine Prüfung gemäß dieser Güte- und Prüfbestimmungen beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. beantragt, die Voraussetzungen für die Prüfung erfüllt (vgl. II in diesem Abschnitt) und die Prüfung auch erfolgreich besteht. Erfüllt ein Gütezeichennutzer die beschriebenen Anforderungen nicht mehr, wird das Qualitätskennzeichen unverzüglich vom Vorstand aberkannt. Für die Anwendung des Qualitätskennzeichens gelten die Güte- und Prüfbestimmungen, die Verbands- und Gütezeichenordnung sowie die Satzung des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.

Denjenigen Mitgliedsunternehmen bzw. Betrieben, die die Anforderungen gemäß Güte- und Prüfbestimmungen nicht erfüllen, wird das Qualitätskennzeichen nicht verliehen. Die Begründung für die Ablehnung wird dem Mitgliedsunternehmen durch den Vorstand des Bundesverbandes mitgeteilt. Gegen eine Ablehnung kann Einspruch eingelegt werden (vgl. Abschnitt V). Über den Einspruch entscheidet der Vorstand auf Empfehlung des Lenkungsgremiums.

IV. Ahndung von Verstößen

Verstößt ein Antragsteller bzw. Gütezeichennutzer grob und wiederholt gegen die Bedingungen gemäß der vorliegenden Güte- und Prüfbestimmungen kann die Nutzungsberechtigung des Qualitätskennzeichens vom Vorstand des Bundesverbandes entzogen werden. Ein Indiz für einen groben Verstoß können vermehrte Anträge von Umziehenden bei der Schlichtungsstelle Umzug sein.

V. Einsprüche

Einsprüche von Mitgliedsunternehmen gegen Entscheidungen des Lenkungsgremiums oder des Vorstandes sind dem Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. schriftlich per Einschreiben innerhalb von zwei Wochen nach der Entscheidung mitzuteilen. Innerhalb von 3 Wochen nach Eingang des Einspruches beim Bundesverband entscheidet der Vorstand auf Empfehlung des Lenkungsgremiums.
Die Geschäftsstelle informiert daraufhin das betreffende Mitgliedsunternehmen gemäß Weisung des Vorstandes. Für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit den geltenden Prüf- und Gütebestimmungen ist das Lenkungsgremium des Bundesverbandes Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. ausschließlich zuständig.

D. Muster

Muster: Urkunde



Muster: Qualitätskennzeichen



E. Inkraftreten

Diese Güte- und Prüfbestimmungen treten am 1. Juni 2026 in Kraft.