



INHALTSVERZEICHNIS

PRÄMISSE	2
EINFÜHRUNG.....	2
1 . ZWECK UND ANWENDUNGSBEREICH.....	2
2. BEZUG AUF DOKUMENTE UND VORSCHRIFTEN.....	3
3. BEGRIFFE UND DEFINITIONEN.....	3
4. POLITIK FÜR BEWUSSTEN KONSUM (PCC)	4
5. VERANTWORTUNG.....	4
6 . MANAGEMENT FÜR BEWUSSTEN KONSUM.....	4
7. SPEZIFISCHE ANFORDERUNGEN ZUR UMSETZUNG	5
7.1 Identifizierung und Bewertung der Eigenschaften der Produkte / Dienstleistungen, die mit der Marke Reale Qualität aufgewertet werden sollen	5
7.2 Kommunikationsmanagement	5

	<h1>éQ studio srl</h1>	<i>Specifica Tecnica di prodotto</i> <i>STP QR – Qualità Reale</i>
	Reale Qualità - Informationsmanagement für eine bewusste Wahl / Konsum - Erklärendes Handbuch	© Alle Rechte vorbehalten

PRÄMISSE

Reale Qualität - Informationsmanagement für eine bewusste Wahl / Konsum ist ein zertifizierbarer Standard der sich an jene Organisationen wendet, die eine Politik zugunsten des bewussten Konsums annehmen wollen, mit dem Ziel ihren Stakeholdern (Akteuren) zuverlässige Informationen zu kommunizieren.

Ziel des Standards **Reale Qualität - Informationsmanagement für eine bewusste Wahl / Konsum** ist es anhand einer effektiven, genauen und zuverlässigen Kommunikation von Informationen eine so bewusst wie mögliche Wahl eines Produktes / Dienstleistung zu ermöglichen.

Der Standard **Reale Qualität - Informationsmanagement für eine bewusste Wahl / Konsum** kann gegebenenfalls revidiert werden.

Die Prämisse zeigt die Anwendungsbereiche des Standards sowie seine besonderen Eigenschaften, und indentifiziert in der effektiven, genauen und zuverlässigen Information den Weg zu einem bewussten Konsum.

Das Ziel effektive, genaue und zuverlässige Informationen zu liefern ist der Schwerpunkt des freiwilligen Standards. Alles was in den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Punkten angedeutet, ausgedrückt und übermittelt wird soll sicherstellen, dass die Kommunikationsaktivitäten Elemente haben / bieten, die den Konsum soweit wie möglich bewusst machen können.

EINFÜHRUNG

Dieser freiwillige Standard legt die Anforderungen fest die das Informationsmanagement – System für bewussten Konsum (SGICC) einer Organisation erfüllen muss, die die Absicht hat eine Politik zugunsten des bewussten Konsums (PCC) zu entwickeln und zu implementieren und die Zielsetzungen und Zwecke zu erreichen und beizubehalten. Dies im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen, unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Beteiligten und mit Blick auf eine kontinuierliche Verbesserung.

Der Standard sieht die Einbeziehung der Stakeholder vor bei der Identifizierung der Informationen von denen der bewusste Konsum abhängt. Die erfolgreiche Umsetzung hängt vom Engagement der Organisation ab, insbesondere vom Engagement der Geschäftsleitung.

Die Einführung nimmt die allgemeinen Bedingungen, Prinzipien und Kriterien vorweg auf denen das Modell basiert, und die in den folgenden Absätzen definiert und erläutert werden.

Die Bedeutung von " bewusster Konsum ", in Bezug auf den Standard , wird in der in Absatz 3 gegebenen Definition geklärt .

Die Einbeziehung der Stakeholder beinhaltet eine definierte und dokumentierte Tätigkeit von Anhören/ Treffen .

1 . ZWECK UND ANWENDUNGSBEREICH

Dieser Standard soll die Anforderungen für eine SGICC definieren, die als Ziel die effektive, genaue und zuverlässige Kommunikation von Informationen hat.

Dieser Standard kann von jeder Art von Organisation oder einem Teil davon angewandt werden, die die eigene SGICC dokumentieren, anwenden, aufrechterhalten und ständig verbessern möchte.

	<h1>éQ studio srl</h1>	<i>Specifica Tecnica di prodotto</i> <i>STP QR – Qualità Reale</i>
	Reale Qualità - Informationsmanagement für eine bewusste Wahl / Konsum - Erklärendes Handbuch	© Alle Rechte vorbehalten

Der Zweck setzt den Akzent auf die Fähigkeit zuverlässig und effektiv zu kommunizieren. Die Programme und die Ergebnisse sollten nach ihrer Fähigkeit Informationen effektiv, präzise und zuverlässig zu kommunizieren gemessen werden, um den Menschen zu ihrem Recht auf einen bewussten Konsum zu verhelfen.

Der Anwendungsbereich muss erklärt werden und definiert die Organisation (ganz oder teilweise), in der der Standard umgesetzt wird.

2. BEZUG AUF DOKUMENTE UND VORSCHRIFTEN

Gesetze, Verordnungen und Vorschriften, die die Organisation, das Produkt und die Kommunikation betreffen.

Andere Dokumente die speziell für die Umsetzung des Standards Reale Qualität für die Organisation als Referenz dienen.

Identifizierung der Dokumente die für die Organisation in direktem Bezug stehen mit der Umsetzung der Bestimmungen von Realer Qualität (Beispiel: Landesgesetze, europäische Regelungen, Absichtserklärungen und Vereinbarungen).

Dokumente und Verordnungen können in einer Liste zusammengefasst werden, aber ihr Vorliegen in der Organisation muss während der Vor-Ort-Audits überprüft werden.

3. BEGRIFFE UND DEFINITIONEN

Für die Zwecke der **Realen Qualität - Informationsmanagement für eine bewusste Wahl / Konsum** - gelten folgenden Begriffe:

- Bewusstsein:** Die Möglichkeit, sich einer Sache bewusst zu werden.
- Wahl / bewusster Konsum:** Kauf- und Konsumaktivitäten von Produkten / Dienstleistungen die bestimmte Qualitätsanforderungen besitzen (z. B. Art der Erzeugung oder Distribution, Eigenschaften der Zutaten, etc.), welche durch effektive, präzise und zuverlässige Informationen mitgeteilt und erkennbar gemacht werden.
- Politik zugunsten des bewussten Konsums (PCC):** Von der Geschäftsleitung formal ausgedrückte Ziele und allgemeine Leitlinien einer Organisation, die einen bewussten Konsum ihrer Produkte / Dienstleistungen ermöglichen und fördern möchte.
- Stakeholder (Akteure):** Personen oder Gruppen innerhalb oder außerhalb der Organisation welche an den Aktivitäten für die bewusste Wahl beteiligt sind oder durch sie beeinflusst werden.

	<h1>éQ studio srl</h1>	<i>Specifica Tecnica di prodotto</i> <i>STP QR – Qualità Reale</i>
	Reale Qualità - Informationsmanagement für eine bewusste Wahl / Konsum - Erklärendes Handbuch	© Alle Rechte vorbehalten

4. POLITIK FÜR BEWUSSTEN KONSUM (PCC)

Über die Geschäftsleitung und in Übereinstimmung mit den bestehenden Gesetzen muss die Organisation seine PCC definieren, dokumentieren und bekanntmachen, basierend auf der effektiven, präzisen und zuverlässigen Kommunikation von Informationen.

In der PCC muß die Geschäftsführung die Ziele definieren und wann und wie sie diese erreichen wird um den Bedürfnissen der Stakeholder in Bezug auf den bewussten Konsum in einer Logik der kontinuierlichen Verbesserung gerecht zu werden.

Die Geschäftsführung muss sich verpflichten, die notwendigen Ressourcen für die Umsetzung zu identifizieren und zur Verfügung zu stellen.

Die PCC ist das von der Geschäftsleitung vorbereitete Dokument, das schematisch die objektiv messbaren Aktivitäten, Absichten und Ziele erklärt, welche sie selbst als Referenz für ihr Programm für bewussten Konsum identifiziert hat, unter Ermittlung und Bereitstellung der notwendigen wirtschaftlichen und organisatorischen Ressourcen.

Das Dokument sollte die allgemeinen, objektiv in Bezug auf den Zeitpunkt der Zielerreichung quantifizierten Ziele enthalten. Teilziele können identifiziert und quantifiziert werden.

Die Erreichung und Beibehaltung dessen was in der CCP vorgesehen ist ist der Maßstab für die Bewertung der effizienten und ordnungsgemäßen Durchführung des Programms, welches Elemente der kontinuierlichen Verbesserung enthalten muss.

Die PCC muss auf wirksame und zuverlässige Art und Weise kommuniziert werden.

5. VERANTWORTUNG

Die Geschäftsleitung muss ihren oder ihre Vertreter identifizieren, mit der Aufgabe, die Bestimmungen dieses Standards der PCC umzusetzen und die Beziehungen mit internen und externen Akteuren zu halten.

Die Vertreter der Geschäftsführung müssen nach ihren objektiven Fähigkeiten ernannt werden, können gegebenenfalls mehrere Aufgaben übernehmen und können auch organisationsextern sein.

Ihre offizielle Aufgaben sollten in einem Dokument festgehalten werden zusammen mit der Annahmeerklärung der genannten Aufgaben seitens der Interessierten.

Die Vertreter der Geschäftsführung sind auch für die vom Standard vorgesehene Pflege der Beziehungen mit den Stakeholdern verantwortlich, und zwar sowohl mit den der Organisation angehörenden als auch mit den externen Akteuren.

6 . MANAGEMENT FÜR BEWUSSTEN KONSUM

Die Organisation muss ein System einführen, dokumentieren und erhalten, um die durchgeführten Aktivitäten zu verwalten, zu überwachen und zu bewerten, damit die Erreichung und Aufrechterhaltung der in dieser Norm und der eigenen CCP enthaltenen Verpflichtungen und Ziele sowie deren Wirksamkeitsverbesserung gewährleistet sind. Es muss eine Prozedur definiert, dokumentiert und durchgeführt werden für das Management von eventuellen Nichteinhaltungen und der damit verbundenen Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und Wahrnehmungen der Stakeholder und in einer Logik der kontinuierlichen Verbesserung.

Die Organisation definiert und führt ein periodisches Sensibilisierungs-, Bildungs- und Ausbildungsprogramm durch (dessen Aktivitäten dokumentiert werden) für das interne Personal das an den Aktivitäten zur Umsetzung der in dieser Norm und in der PCC enthaltenen Bestimmungen beteiligt ist. Zielsetzung ist die Erreichung und Beibehaltung der Ziele und Verpflichtungen.

	<h1>éQ studio srl</h1>	<i>Specifica Tecnica di prodotto</i> <i>STP QR – Qualità Reale</i>
	Reale Qualità - Informationsmanagement für eine bewusste Wahl / Konsum - Erklärendes Handbuch	© Alle Rechte vorbehalten

*Die Dokumente im Zusammenhang mit der Umsetzung der **Realen Qualität - Informationsmanagement für eine bewusste Wahl / Konsum** müssen unter Kontrolle gehalten werden und können in jeder Art und Form sein.*

Anhand der Dokumentation der durchgeführten Verwaltungs- und Überwachungsaktivitäten sollte die Organisation objektiv beweisen dass das was in der PCC vorgesehen ist, durch die Umsetzung der Standardanforderungen erreicht und aufrechterhalten wird.

Die Prozedur für die Verwaltung der Nichteinhaltungen und der korrigierenden und vorbeugenden Maßnahmen muss auf dokumentierte Art und Weise vorsehen dass Meinungen, Ansprüche und Wahrnehmungen der beteiligten Parteien berücksichtigt wurden auch, um die Nichteinhaltungen zu identifizieren, zu überwinden und ihnen vorzubeugen.

Bildungs- und Ausbildungsmaßnahmen sollten periodisch und bei Änderungen und Variationen der Aktivitäten im Zusammenhang mit der PCC durchgeführt werden.

Die Kontrolle der Dokumente sollte vor allem auf deren Rückverfolgbarkeit, Relevanz und Verantwortung der Nutzung bezogen sein.

7. SPEZIFISCHE ANFORDERUNGEN ZUR UMSETZUNG

Die Organisation muss - in Übereinstimmung mit den Prinzipien des bewussten Konsums, zur Förderung des bewussten Konsums ihrer Produkte / Dienstleistungen, der effektiven, genauen und zuverlässigen Kommunikation von Informationen, der Erreichung und Aufrechterhaltung der in der PCC vorgesehenen Ziele, auch in Zusammenarbeit mit den Stakeholdern - zusätzlich zu dem was in den Absätzen 4, 5 und 6 dieser Norm angegeben ist, auch das umsetzen was in den folgenden Abschnitten dargestellt wird.

7.1 Identifizierung und Bewertung der Eigenschaften der Produkte / Dienstleistungen, die mit der Marke Reale Qualität aufgewertet werden sollen

Die Organisation muss die Merkmale identifizieren die das Produkt qualifizieren welches auf dem Markt durch die Marke Reale Qualität kommuniziert werden soll, um den verantwortungsbewussten Konsum zu fördern. Zu diesem Zweck muss die Organisation ein geeignetes Verfahren einführen, dokumentieren, verwirklichen und aufrechterhalten mit dem die Verantwortlichkeiten und Kompetenzen gezeigt und offengelegt werden.

7.2 Kommunikationsmanagement

Die Organisation muss für das Kommunikationsmanagement ein Verfahren definieren, dokumentieren, verwirklichen und aufrechterhalten das die Richtigkeit, die Wirksamkeit und Zuverlässigkeit der darin enthaltenen Informationen bewertet und Verantwortlichkeiten und Kompetenzen zeigt und offenlegt.

Die erste Prozedur wird verwendet, um die Eigenschaften des Produktes zu identifizieren welches durch die Marke Reale Qualität aufgewertet werden soll.

Die zweite dient dazu, durch "objektive Beweise" zu zeigen dass die in der PCC vorgesehenen Ziele für den bewußten Konsum verfolgt, erreicht und aufrechterhalten werden.

	<h1>éQ studio srl</h1>	<i>Specifica Tecnica di prodotto</i> <i>STP QR – Qualità Reale</i>
	Reale Qualità - Informationsmanagement für eine bewusste Wahl / Konsum - Erklärendes Handbuch	© Alle Rechte vorbehalten

Allgemeiner Hinweis:

Es ist ratsam, die von der Organisation eingesetzte Dokumentation für die Durchführung der Realen Qualität – Informationsmanagement für eine bewusste Wahl / Konsum in einem *Handbuch für Informationsmanagement für einen bewußten Konsum* zu sammeln. In dem Fall, in dem ein "Qualitätshandbuch" UNI EN ISO 9001, oder anderer integrierbarer Standard umgesetzt wurde, sind die geplanten Aktivitäten für die Umsetzung der Realen Qualität formal und wesentlich erleichtert.

Zusätzlich zu den Hinweisen auf die von der Organisation angewandten obligatorischen Gesetze und auf die Bestimmungen hinsichtlich des bewußten Konsums sollten im Handbuch folgende Unterlagen vorhanden sein:

- die "CCP";
- Dokumente, die die Verantwortlichkeiten veranschaulichen;
- Dokumente über die Aktivitäten der Sensibilisierung, Bildung und Schulung der beteiligten Mitarbeiter;
- Nachweis über die Beteiligung der Akteure;
- die Betriebsanleitung und / oder andere Dokumentation zur Kontrolle der Dokumente;
- die Prozeduren für:
 - das Management von Nichteinhaltungen und der Korrektur-und Vorbeugungsmaßnahmen, einschließlich der Anhänge eventueller anderer Dokumente im Zusammenhang mit dem Management für den bewussten Konsum;
 - das Management von Aufnahmen und Beschwerden;
 - das Kommunikationsmanagement;
 - die Identifizierung und Bewertung der Eigenschaften der Produkte / Dienstleistungen, die durch die Marke Reale Qualität aufgewertet werden sollen;

Zusätzlich zu anderen eventuell ergänzenden Unterlagen die von der Organisation vorgesehen und bei der Umsetzung des Standards angewandt werden.

HINWEIS: Die angeführten Prozeduren, sowie alle anderen Dokumente die in Verbindung mit der Umsetzung von Realer Qualität stehen, können in Übereinstimmung mit der UNI 10999/2002 - Leitlinien für die Dokumentation von Qualitäts-Systemmanagement -, entwickelt werden