



## **Der VÖK Standard - TÜV zertifizierte Service und Beratungsqualität**

**Hohe Qualität im Servicebereich ist die Grundvoraussetzung für gut und korrekt gewartete Heizungsanlagen – das garantiert den zuverlässigen Betrieb und effizienten Energieeinsatz.**

Das TÜV Zertifikat für Service- und Beratungsqualität legt großes Augenmerk auf die Bereiche Mitarbeiterausbildung, Serviceausrüstung, Serviceprozesse und kontinuierliche Verbesserung. Wir, die Mitglieder der Arbeitsgruppe Service im VÖK, haben diesen Standard nun um die Kriterien der Heizungstechnik erweitert und somit ein Qualitätssiegel speziell auf die Qualitätsanforderungen im Service der Heizungstechnik geschaffen.

Bosch Thermotechnik, Walter Bösch GmbH & Co KG, Elco Austria GmbH, Hargassner GmbH, Hoval GmbH, Vaillant Group Austria GmbH, Viessmann GmbH und Windhager Zentralheizung GmbH haben sich bereits nach diesem Standard vom TÜV zertifizieren lassen.

### **Friedrich Heigl – Viessmann**

Die Marke Viessmann steht für Innovation, Qualität und Nachhaltigkeit. Dies gilt nicht nur für die Produkte sondern vor allen für die Betreuung unserer Kunden über den gesamten Produktlebenszyklus.

Vor diesem Hintergrund leben wir seit vielen Jahren sowohl im Presales- als auch im After Sales Service einen sehr hohen Standard und sehen den Kundendienst als wesentlichen Baustein für die Zufriedenheit unserer Partner und Kunden. Das TÜV Zertifikat für Service- und Beratungsqualität nach VÖK Standard ist somit eine ideale Ergänzung um die Qualität unserer Arbeit und die kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse unter Beweis zu stellen.

### **Michael Haas – Bosch Thermotechnik**

Mit dem erworbenen TÜV AUSTRIA Qualitäts-Zertifikat wollen wir unseren Kunden die Sicherheit geben, den richtige Dienstleister gewählt zu haben. Alle Unternehmen, die dieses Zertifikat führen, garantieren uneingeschränkt die Erfüllung und Einhaltung der VÖK-Standards und stehen damit für hohe Servicequalität, kundenorientierte Serviceprozesse, optimale Ausstattung und Ausbildung der Servicemitarbeiter sowie ein umfangreiches Serviceangebot für alle Kundenanliegen. Wir sind stolz darauf, mit unseren Thermotechnik-Marken Bosch und Buderus die hohen Zertifikats-Anforderungen zu erfüllen und gleichzeitig unsere Services im Sinne unserer Kunden ständig weiterzuentwickeln und zu verbessern.

**VÖK** Vereinigung Österreichischer Kessellieferanten

A - 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

Telefon +43 (1) 305190712 E-Mail [office@heizungs.org](mailto:office@heizungs.org)

Bank Austria UniCreditGroup, IBAN: AT61 1100 0014 7308 0800, BIC: BKAUATWW

ZVR 986604081, DVR 0043290



### **Robert Grellet – bösch**

Das erhaltene Zertifikat verdeutlicht unsere Leidenschaft – Wir lieben und leben Service und das können wir auch belegen. Das SBQ ist die Fortsetzung unserer Qualitäts-Strategie im Bereich des technischen Kundendienstes der Marke bösch.

### **Hermann Damm – Elco**

Zuverlässige und umfassende Betreuung für alle Heizsysteme ist uns wichtig. Durch die Zertifizierung nach dem VÖK Standard wird unsere hohe Service- und Beratungskompetenz auch vom TÜV regelmäßig überprüft und bestätigt. Das verstehen wir unter „First Class Service“ - individuell – optimal – garantiert.

### **Markus Zeilinger – Hargassner**

Die Natur ist unsere Lebensader. Ohne eine gesunde Natur ist kein gesundes Leben möglich. Deshalb sehen wir uns seit der Firmengründung im Jahr 1984 als Pionier für umweltschonendes Heizen mit erneuerbarer Energie. Dieser Pioniergeist ist nach wie vor ungebrochen, weil wir uns als Ziel gesetzt haben, die Besten zu sein und zu bleiben, wenn es um biologisches Heizen geht. Der Umwelt und den nachfolgenden Generationen zuliebe.' Dies wird auch hinsichtlich Service und Beratungsqualität gelebt und wurde durch die objektive Überprüfung durch den TÜV bestätigt. Durch diese externe Überprüfung wurde die Nachhaltigkeit unserer Produkte und Dienstleistungen nochmals transparenter für jeden unserer Kunden und Partner.

### **Anton Schantl – Hoval**

"Verantwortung für Energie und Umwelt". Dieser Leitsatz ist für Hoval seit mehreren Jahrzehnten die Grundlage für unser tägliches Handeln. Da ist es nur eine logische Schlussfolge, dass sich dies nicht nur auf Produkte aus unserem Haus und deren Weiterentwicklung bezieht. Dieser Leitsatz ist auch das Fundament für sämtliche Serviceleistungen von der Erstberatung durch den Verkäufer bis hin zur wiederkehrenden Anlagenbetreuung am Telefon, Online und vor Ort. Daher war es uns ein Anliegen diese Zertifizierung ins Leben zu rufen.

### **Alexander Casanova – Vaillant**

Qualität hat bei Vaillant einen hohen Stellenwert. Wir investieren sehr viel in Prozesse, die einfache und unkomplizierte Abläufe bei der Gerätebetreuung oder der Beratungsleistung gewährleisten. Daher haben keinen Moment gezögert, uns durch eine TÜV-Zertifizierung unsere Leistungsfähigkeit auch bestätigen zu lassen.

**VÖK** Vereinigung Österreichischer Kessellieferanten

A - 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

Telefon +43 (1) 305190712 E-Mail [office@heizungs.org](mailto:office@heizungs.org)

Bank Austria UniCreditGroup, IBAN: AT61 1100 0014 7308 0800, BIC: BKAUATWW

ZVR 986604081, DVR 0043290



## Michael Scheil – Windhager Zentralheizung GmbH

Wir bei Windhager Zentralheizung GmbH haben seit der Unternehmensgründung vor fast 100 Jahren den Anspruch, uns mit vollem Einsatz um die umfassenden Bedürfnisse der Installateure und der Heizungsbetreiber zu bemühen.

Für uns ist die erfolgreiche Teilnahme am TÜV Zertifikat „Service und Beratungsqualität nach VÖK-Standard“ ein weiterer wichtiger Schritt, unsere Kompetenzpartner und deren Kunden in den Mittelpunkt unserer täglichen Arbeit zu stellen.

Rückfragenhinweis:

Dr. Elisabeth Berger +43 (664) 21 20 151

mailto: [office@heizungs.org](mailto:office@heizungs.org), [www.heizungs.org](http://www.heizungs.org)

**VÖK** Vereinigung Österreichischer Kessellieferanten

---

A - 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

Telefon +43 (1) 305190712 E-Mail [office@heizungs.org](mailto:office@heizungs.org)

Bank Austria UniCreditGroup, IBAN: AT61 1100 0014 7308 0800, BIC: BKAUATWW

ZVR 986604081, DVR 0043290