

CSC-S1.01

Kommunikationsrichtlinie und Soziales Engagement

Erstellt: Jänner 2026

 

Unterschrift GF

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
1	Anwendungsbereich	2
2	Verantwortlichkeit.....	2
3	Kommunikationsregeln	3
3.1	Klarheit und Respekt	3
3.2	Effizienz und Organisation	3
3.2.1	Kommunikationsform.....	3
3.2.2	Interne Kommunikation	3
3.2.3	Externe Kommunikation.....	3
3.2.4	Interaktion mit den Standortgemeinden	4
3.2.5	Soziales Engagement.....	4
3.2.6	Betreffzeilen, visuelle Identität	5
4	Beschwerdemanagement	5
5	Anhang	6
6	Änderungsdienst.....	6

1 Einleitung

Mit dieser Richtlinie werden die Standards und Praktiken bei der Ing. Franz Kickinger GesmbH festgelegt, die den Austausch von Informationen innerhalb unseres Unternehmens sowie zwischen dem Unternehmen und externen Partnern, den Behörden und den Standortgemeinden regeln.

Hiermit soll sichergestellt werden, dass Treffen mit der Gemeinde in Bezug auf Standortfragen, lokale Infrastruktur, soziale Investitionen, Arbeitsplatzsicherung sowie die Unterstützung von Hilfs- und Einsatzorganisationen in regelmäßigen Abständen stattfinden.

1 Anwendungsbereich

Diese Richtlinie gilt für alle Bereiche der Ing. Franz Kickinger GesmbH, deren Aufgaben eine Interaktion mit externen Partnern erfordern sowie den firmeninternen Austausch von Informationen betreffen.

2 Verantwortlichkeit

Die Einhaltung und Freigabe dieser Richtlinie obliegt der Geschäftsführung. Sie ist auch für die Überwachung von Maßnahmen bei Änderungen oder Abweichungen verantwortlich. Die Umsetzung liegt in der Verantwortung der ausführenden Mitarbeiter.

3 Kommunikationsregeln

3.1 Klarheit und Respekt

- Klares und verständliches Sprechen
- Respektvoller Umgang
- Mit Fakten arbeiten

3.2 Effizienz und Organisation

3.2.1 Kommunikationsform

Festlegen, welche Form (Kanal) für welche Art der Kommunikation genutzt wird, siehe Tabelle 1.

3.2.2 Interne Kommunikation

Wir stellen sicher, dass alle Mitarbeiter auf dieselbe Weise kommunizieren in dem wir jeden Arbeitsplatz so ausstatten, dass jede offizielle Form der Kommunikation ausgeübt werden kann.

Bei der Fa. Kickingger GmbH ist die Kommunikation wie folgt geregelt:

Geschäftsführerebene:	Monatliche Besprechungen, dokumentiert in Besprechungsprotokollen
Bauleiter/Bereichsebene:	wöchentliche Besprechungen, dokumentiert in Besprechungsprotokollen
Mitarbeitersebene:	Tagesplan, veröffentlicht am Vortag auf die KickingerApp, Aushang in Baustofflager sowie täglich-morgentlicher Besprechung mit den Vorarbeitern.

3.2.2.1 Mitarbeiterkommunikation

Mitarbeiterwertschätzung:	Leistung anerkennen, offene und ehrliche Gesprächskultur etablieren, in der sich alle Mitarbeiter respektiert fühlen.
Konfliktmanagement:	angemessene Wege zur Konfliktlösung festlegen.
Kritik	sachlich und konstruktiv üben.

3.2.3 Externe Kommunikation

Kommunikationsform/Kanal: Tabelle 1

Tabelle 1

Organisation/Gruppe/Form	Kommunikationsart	Zuständigkeit	Dokumentation/Archiv
Behörden (Land, Gemeinde)	Schriftlich (Brief, E-Mail)	Geschäftsführung Ass. der Geschäftsführung	Firmenbriefpapier, E-Mails. archiviert in den jeweiligen Ordner (physisch o. online)
Kunden	Schriftlich, telefonisch	Geschäftsführung Ass. der Geschäftsführung Bauleitung Verkauf Dispo Einkauf Bereichsleitung	Firmenbriefpapier, E-Mails. Telefonnotiz Dispo/pläne Auftragsbestätigung archiviert in den jeweiligen Ordner (physisch o. online) Onlinedaten täglich archivieren.

Bestellungen	Schriftlich, in Ausnahmefällen auch tel. möglich	Geschäftsführung Ass. der Geschäftsführung Bauleitung Verkauf Dispo Einkauf Bereichsleitung	Firmenbriefpapier, E-Mails. Telefonnotiz DispoPläne Auftragsbestätigung archiviert in den jeweiligen Ordner (physisch o. online) Onlinedaten täglich archivieren.
Meetings/Termine	Persönliches Treffen, Video-konferenzen via Messengerdienste (GoToMeeting, Microsoft Teams, usw.)	Geschäftsführung Bauleitung Verkauf Dispo Einkauf Bereichsleitung	Notizen, Besprechungsprotokolle Auftragsbestätigungen DispoPläne
Chats/Messenger	Für schnelle, informelle Absprachen	Alle Mitarbeiter	Chat Verlauf

Aus diesen Treffen resultierende Besprechungsprotokolle, Bestellungen oder Ähnliches, werden vom Organisator der Besprechung mit den Teilnehmern geteilt. Die aufgegebenen Bestellungen werden an die Rechnungskontrolle weitergeleitet.

Die Aufbewahrung der Besprechungsdaten und der Rohdaten erfolgt durch die zuständige Person.

3.2.3.1 Kunden-Kommunikation

Kundenfokus: Den Fokus immer auf den Kunden richten, Kunden in den Mittelpunkt stellen, im Dialog auf Augenhöhe kommunizieren.

Konfliktmanagement: Immer angemessene Wege zur Konfliktlösung wählen bzw. festlegen, Kritik sachlich und konstruktiv üben.

3.2.4 Interaktion mit den Standortgemeinden

Mindesthäufigkeit: jährlich

Die Interaktion mit den Standortgemeinden erfolgt je nach Bedarf, in der Regel fast wöchentlich. Im Falle von Veränderungen an den Standorten, die die Gemeinden betreffen – beispielsweise Genehmigungen – werden außerordentliche Treffen organisiert und in entsprechenden Verhandlungsprotokollen dokumentiert.

Mindestens einmal jährlich werden die Gemeinden von der Geschäftsführung besucht, um ggf. anstehende Vorhaben zu besprechen.

3.2.5 Soziales Engagement

Auszug aus www.kickinger-bau.at

„Als regionales Unternehmen verstehen wir uns als Teil der Gesellschaft und betrachten es als unsere Verpflichtung, das gesellschaftliche Umfeld aktiv mitzugestalten. Wir engagieren uns daher in unserer Region in vielfältiger Weise für das kulturelle und soziale Leben.“

Es werden regelmäßig diverse Projekte gefördert, wie etwa die Kickinger Kulturförderung, die Unterstützung des Lichtblickhofs für Menschen mit Beeinträchtigungen, die Unterstützung gemeinnütziger Organisationen und Vereine sowie die Kinder- und Jugendförderung (siehe dazu unsere Webseite www.kickinger-bau.at unter Startseite > Über uns > Soziales Engagement oder Kulturförderung).

Bei Hochwasserereignissen werden die umliegenden Feuerwehren mit Sand zum Füllen der Sandsäcke kostenlos versorgt.

3.2.6 Betreffzeilen, visuelle Identität

Es sind klare und einheitliche Betreffzeilen für Nachrichten zu verwenden, siehe Beispiel unten

Betreffzeilen Auszug:

Unser Zeichen: Namenskürzel

Böheimkirchen, am Datum

Betrifft: Text

Bezug: Text

Für offizielle Schreiben ist immer Firmenbriefpapier zu nehmen. Offizielle Firmenlogos sind zu verwenden. Der E-Mail-Verkehr hat mit einer einheitlichen Signatur zu erfolgen (siehe nachstehendes Signaturbeispiel).

Auszug: Signaturbeispiel

Grußworte

Titel Vorname Nachname

Funktion



Hoch- und Tiefbau Transportbeton Baustoffe
Baumeister Ing. Franz Kickingger Ges.m.b.H.
Neustiftgasse 42
3071 Böheimkirchen

UID-Nr.: ATU 19695104
Telefon +43 2743 / 2364-0
Fax +43 2743 / 2364-10
Mobil +43 664/ xx xx xxx
vorname.nachname@kickingger-bau.at
www.kickingger-bau.at

4 Beschwerdemanagement

Gilt für Kommune, Mitarbeiter und Kunden.

Wir sind stets bemüht, alle Formen von Beschwerden oder Meldungen – wie Kundenbeschwerden und Kundenreklamationen, Mitarbeiterbeschwerden sowie Meldungen aus unserem Umfeld – sorgfältig und lösungsorientiert zu bearbeiten.

Dabei werden alle Personen ermutigt, ihre Anliegen direkt und auch anonym zu melden, anstatt abzuwarten. Zu diesem Zweck schaffen wir einfache und unkomplizierte Zugänge, damit Meldungen niederschwellig eingebracht werden können.

Beschwerden werden an zentraler Stelle gesammelt:

– Kommune: Tel. Nr.: +43(0)2743-2364-0 oder office@kickingger-bau.at

- Kundenbeschwerden: Tel. Nr.: +43(0)2743-2364-0 oder office@kickingger-bau.at
- Mitarbeiter: Personalabteilung und Sicherheitsvertrauensperson: persönlich, telefonisch oder schriftlich

Wir sind stets bemüht, Beschwerden schnell, professionell und lösungsorientiert zu bearbeiten, den Eingang der Beschwerde zeitnah zu bestätigen sowie den Sachverhalt zu prüfen, eine Lösung zu erarbeiten und diese zeitnah der betroffenen Stelle mitzuteilen.

Um Fehler zukünftig zu vermeiden bzw. uns zu verbessern, werden diesbezüglich alle Daten für Analysen festgehalten und die Ursachen behoben, um somit eine Wiederholung zu vermeiden.

5 Anhang

Kickingger-Kulturförderung

6 Änderungsdienst

Bei Änderungen und Neuausgaben werden die Änderungen zur vorangegangenen Version tabellarisch aufgeführt.

Version	Änderungsgrund	Gültig ab
01	Neuerstellung	31.01.2026