

ServiceQualität Deutschland - im Saarland

Qualitätsrichtlinien Stufe I



Inhalt

1. Voraussetzungen zur Verleihung
2. Antrag und Gebühren
3. Instrumente der ServiceQualität Deutschland, Stufe I
4. Prüfverfahren
5. Akten und Datenschutz
6. Information und Werbung
7. Gültigkeit des Qualitätssiegel Stufe I
8. Folgeauszeichnungen Qualitätssiegel Stufe I
9. Änderungen der Qualitätsrichtlinien
10. Projektträger, Projektpartner und Prüfstelle

Saarbrücken - 2009 - Version 2.0

ServiceQualität Deutschland im Saarland
c/o Tourismus Zentrale Saarland GmbH
66119 Saarbrücken · Franz-Josef-Röder-Straße 17
Tel. 0681 / 927 20-30 · FAX 0981 / 927 20-40
Internet: www.servicequalitaet-saarland.de · E-Mail: info@servicequalitaet-saarland.de

Prüfstelle ServiceQualität Deutschland im Saarland
Heinz-Hermann Doermer
48155 Münster · Eichenhain 6
Tel. 0251 / 38 25 64 · Fax 0251 / 38 25 69 · E-Mail: HH.Doermer@muenster.de

1. Voraussetzungen zur Verleihung des Qualitätssiegels ServiceQualität Deutschland im Saarland , Stufe I

Allgemeine Voraussetzungen

(1)

Mindestens ein Mitarbeiter des Betriebs hat die Schulung „ServiceQualität Deutschland“, Stufe I absolviert und ist als Qualitäts-Coach ausgezeichnet worden.
Der Qualitäts-Coach ist dauerhaft im Unternehmen tätig.

(2)

Der Betrieb hat die bei „ServiceQualität Deutschland“ vorgeschlagenen Instrumente eingesetzt und alle Formulare vollständig bearbeitet (Details siehe 3. Instrumente).

(3)

Für die Anmeldung steht das Antragsformular ServiceQualität Deutschland, Stufe I zur Verfügung. Das Antragsformular, das Teamversprechen und das Qualitätsversprechen sollten unterschrieben zusammen mit dem wichtigsten Informationsmaterial des Betriebes an die Prüfstelle gesendet werden. Alle übrigen Formulare der ServiceQualität Deutschland sollten möglichst per E-Mail an die Prüfstelle geschickt werden.

Besondere Unternehmensformen

(4)

Unternehmen mit mehreren eigenständige Betriebsstätten:

1. Für jede Betriebsstätte bzw. Geschäftsstelle ist ein gesonderter, vollständiger Antrag erforderlich. Inhaltlich sollte sich jeder Antrag auf die lokalen Eigenheiten der jeweiligen Betriebsstätte konzentrieren. Pro Betriebsstätte ist ein Mitarbeiter als Qualitäts-Coach auszubilden.
2. Gemeinsam mit dem Hauptbetrieb können nur „unselbständige“ Zweig- oder Außenstellen mit maximal drei Mitarbeitern ausgezeichnet werden.

(5)

Kleinstbetriebe können sich von einem „Gruppen-Coach“ betreuen lassen. Ein Kleinstbetrieb verfügt über keine fest angestellten Mitarbeiter. Vertretungen, Aushilfen, Saisonkräfte etc. sind für den Kleinstbetrieb zugelassen.

(6)

Definition „Gruppen-Coach“

1. Ein „Gruppen-Coach“ ist ein ausgebildeter Qualitäts-Coach im Sinne der Initiativen der „ServiceQualität Deutschland“. Er hat die Möglichkeit, den Betrieb in dem er selbst Mitarbeiter/Inhaber ist sowie bis zu 3 Kleinstunternehmer zu "coachen" bzw. zu betreuen und zur Auszeichnung zu begleiten.
2. Der „Gruppen-Coach“ erarbeitet gemeinsam mit den Kleinstunternehmern die

erforderlichen Unterlagen zur ServiceQualität Deutschland. Der Kleinstunternehmer gewährt dem Gruppen-Coach somit einen Einblick in die Betriebsabläufe.

3. Der „Gruppen-Coach“ unterliegt in seinem Wirkungsfeld keiner regionalen bzw. gebietsbezogenen Einschränkung!
4. Der „Gruppen-Coach“ ist kein Inhaber oder Mitarbeiter einer Agentur, welche die Betreuung und Beratung der Kleinstunternehmer zum Erzielen wirtschaftlicher Gewinne anbietet. Es ist unerheblich, welche Betriebsgröße der Betrieb hat, in dem der Gruppen-Coach selbst Mitarbeiter/Inhaber ist.

2. Antrag und Gebühren

(1)

Der Antrag „ServiceQualität Deutschland“ ist bei der zuständigen Prüfstelle einzureichen:

Prüfstelle ServiceQualität Deutschland im Saarland
Heinz-Hermann Doermer
Eichenhain 6
48155 Münster
Tel. 0251 - 38 25 64 ·
Fax 0251 - 38 25 69
E-Mail: HH.Doermer@muenster.de

(2)

Nach Antragstellung erhält der Betrieb eine Rechnung über die Prüf- und Vergabegebühren für die dreijährige Laufzeit des Qualitätssiegels „ServiceQualität Deutschland“, Stufe I.

Betriebe mit weniger als 15 Mitarbeitern	230,00 zzgl. MwSt.
Betriebe mit mehr als 15 Mitarbeitern	280,00 zzgl. MwSt.

(3)

Nach Begleichen der Rechnung werden die eingereichten Unterlagen von der Prüfstelle auf formale und sachliche Richtigkeit geprüft. Der Betrieb erhält mit einer Frist von vier Wochen nach Begleichen der Rechnung von der Prüfstelle Bescheid.

(4)

Ein Anspruch auf Teilvergütung bei negativem Bescheid oder bei einem Wechsel in Stufe II besteht nicht.

3. Instrumente der ServiceQualität Deutschland, Stufe I

(1)

Grundlage für die Beurteilung der Prüfstelle ist der Einsatz der Instrumente der ServiceQualität Deutschland mit folgenden Anforderungen:

- **Serviceketten**
Die Servicekette besteht aus mehreren Servicekettengliedern (z.B. von „Info“ bis „Feedback“). Es werden mindestens 4 bis maximal 8 Servicekettenglieder pro Servicekette und Kundengruppe festgelegt. Mindestanforderung für jedes Servicekettenglied ist die Benennung eines konkreten Leistungselements mit Beschreibung der Rubriken: Kundenerwartung, Ist-Zustand, Ziel – Unser neuer Standard und Maßnahme. Sollte Ihre Servicekette aus 6 Servicekettengliedern bestehen, sind 6 Formularblätter (Servicekettenglied 1 bis 6) mit jeweils einem Leistungselement einzureichen.
Betriebe mit bis zu 15 Mitarbeitern erarbeiten mindestens eine Servicekette.
Betriebe mit mehr als 15 Mitarbeitern erarbeiten mindestens zwei Serviceketten.
- **Sechs Qualitäts-Bausteine (6 Formulare)**
Q-Baustein 1, Q-Baustein 2, Q-Baustein 3,
Q-Baustein 4, Q-Baustein 5, Q-Baustein 6
Mit jeweils mindestens einer erläuterten Maßnahme in den Rubriken:
Maßnahme, Ziel der Maßnahme, Umsetzung und Priorität.
- **Fragebogen zum Beschwerdemanagement (3 Seiten)**
Mit mindestens einer konkreten Maßnahme zu einem der 5 Aufgabenbereiche unter Erläuterung der Rubriken: Maßnahme, Ziel der Maßnahme, Umsetzung und Priorität.
- **Maßnahmenplan mit Zusammenfassung der Maßnahmen aus den Serviceketten, den Qualitäts-Bausteinen und dem Beschwerdemanagement. Mindestanforderung: 8 Maßnahmen für das erste Jahr mit Erläuterung der Rubriken: Maßnahme, Ziel der Maßnahme, Umsetzung, Verantwortung/ Termin und Priorität.**
- **Teamversprechen**
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter / das Team verpflichten sich mit Ihrer Unterschrift, die ServiceQualität aktiv unterstützen.
Bitte ein Exemplar im Betrieb aushängen und eine Kopie per Post an die Prüfstelle senden.
- **Qualitätsversprechen gegenüber Kunden**
10 Punkte-Versprechen gegenüber Kunden, unterzeichnet von der Geschäftsleitung. Diese Vorgabe sollten die Betriebe auf ihre individuellen Versprechen anpassen/ abstimmen. Spätestens zum Ende des ersten Jahres ist ein Exemplar im Betrieb für Kunden sichtbar auszulegen und eine Kopie an die Prüfstelle zu senden.
- **Informations- und Prospektmaterial ihres Betriebs**
und soweit vorhanden, hausinternes Material, aus dem wir Ihre

Aktivitäten im Bereich Qualitätsmanagement besser einschätzen können.
(z.B. Leitbild, Standards, Zertifikate, Mitarbeiter- und Serviceinformationen)

(2)

Nicht vollständig oder falsch ausgefüllte Unterlagen müssen innerhalb von drei Monaten nachgereicht bzw. korrigiert werden. Wird diese Frist nicht eingehalten, muss inhaltlich ein neuer Antrag gestellt werden.

(3)

Nach Ablauf des Jahres sind der Prüfstelle erneut 8 weitere Maßnahmen zu senden, die ebenfalls innerhalb eines weiteren Jahres im Betrieb umzusetzen sind. Dabei ist über die Erfolge mit den bereits im laufenden Jahr umgesetzten Maßnahmen Bericht zu erstatten. Ist eine Maßnahme noch nicht umgesetzt muss dies gegenüber der Prüfstelle schriftlich begründet werden. Das gleiche Verfahren hat nach Ablauf eines weiteren Jahres zu erfolgen

4. Prüfverfahren

(1)

Die Prüfstelle ist Ansprechpartner bei Fragen zum Antrag und den jährlichen Aktualisierungen. Die Unterlagen werden von der Prüfstelle auf Vollständigkeit sowie auf die Erfüllung der Anforderungen kontrolliert. Die erarbeiteten Serviceketten, Qualitäts-Bausteine, das Beschwerdemanagement und der Maßnahmenplan werden auf Glaubwürdigkeit und individuelle Anpassung überprüft.

(2)

Bei Erfüllung der erforderlichen Kriterien wird der Projektkoordinierungsstelle der ServiceQualität Deutschland im Saarland durch die Prüfstelle vorgeschlagen, dem Betrieb das Qualitätssiegel zu verleihen. Die Vergabe des Qualitätssiegels Stufe I erfolgt durch die Projektkoordinierungsstelle der ServiceQualität Deutschland im Saarland.

(3)

Bei positivem Entscheid wird dem Betrieb der Prüfbericht, die Urkunde und das Qualitätssiegel Stufe I „Q“ (Plakette) zugesandt.

(4)

Wird aufgrund der vorliegenden Aktenlage negativ entschieden, kann der Betrieb nach Ablauf von 6 Monaten einen erneuten verbesserten Antrag einreichen. Wechselt die Betriebsleitung, kann sofort ein verbesserter Neuantrag gestellt werden.

5. Akten und Datenschutz

(1)

Die Prüfstelle gewährt Dritten grundsätzlich keine Akteneinsicht.

(2)

Im Falle eines Einspruchs oder einer Beschwerde fordert die Projektkoordinierungsstelle der ServiceQualität Deutschland im Saarland die Prüfstelle auf, die Sachlage zu prüfen.

(3)

Die betriebsspezifischen Akten werden bis 4 Jahre nach der Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel aufbewahrt und danach vernichtet.

(4)

„ServiceQualität Deutschland“ oder/und die beteiligten Organisationen in den Bundesländern dürfen Daten und Informationen verwenden, um Vergleiche für Best Practise oder Benchmark zwischen den beteiligten Betrieben und innerhalb der jeweiligen Bundesländer zu ermöglichen. Voraussetzung ist allerdings, dass die Anonymität der Betriebe gewahrt bleibt. Statistische Auswertungen dürfen für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und zu wissenschaftlichen Zwecken genutzt werden.

6. Information und Werbung

(1)

Der Betrieb kann das Qualitätssiegel zu Werbezwecken gegenüber Kunden, Geschäftspartnern, Gesellschaftern, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit verwenden.

(2)

Die verleihende Stelle führt ein Verzeichnis aller Betriebe, die mit einem Qualitätssiegel der Stufen I ausgezeichnet wurden. In einem zweiten Verzeichnis werden diejenigen Betriebe geführt, denen das Qualitätssiegel entzogen wurde. Weitere Verzeichnisse beinhalten die im Bundesland ausgebildeten Qualitäts-Coaches und die Qualitäts-Trainer.

7. Gültigkeit des Qualitätssiegels „ServiceQualität Deutschland“, Stufe I

(1)

Das Qualitätssiegel Stufe I wird ab dem Auszeichnungsdatum für 3 Jahre verliehen.

(2)

Die Berechtigung, das Qualitätssiegel weiter zu führen und zu nutzen, kann vor Ablauf der drei Jahre erneut bei der zuständigen Prüfstelle beantragt werden (siehe 8. Folgeauszeichnung).

(3)

Scheidet der im Betrieb tätige Qualitäts-Coach aus, so ist innerhalb von sechs Monaten ein neuer Qualitäts-Coach einzustellen oder auszubilden, anderenfalls erlischt die Gültigkeit des Qualitätssiegels, Stufe I.

(4)

Der Betrieb erfüllt die Voraussetzungen zum Nutzen des Qualitätssiegels auch dann nicht mehr, wenn er es unterlässt, rechtzeitig in jedem Jahr einen neuen Maßnahmenplan mit mindestens acht konkreten Maßnahmen einzureichen und/oder die für das laufende Jahr eingereichten Maßnahmen nicht vor Ablauf des Jahres im Betrieb umsetzt.

(5)

Verstößt der Betrieb gegen diese Qualitäts-Richtlinien oder häufen sich Kundenbeschwerden innerhalb von sechs Monaten überdurchschnittlich, so wird ihm ebenfalls das Qualitätssiegel entzogen. Ein Neuantrag kann frühestens ein Jahr nach Entzug des Qualitätssiegels und nur nach Durchlaufen des gesamten Programms gestellt werden. Nach einem Wechsel in der Betriebsführung kann dieser Antrag sofort erfolgen.

(6)

Die Entscheidung, das Qualitätssiegel zu entziehen, fällt die Prüfstelle in Absprache mit der Projektkoordinierungsstelle der ServiceQualität Deutschland im Saarland.

(7)

Will sich der Betrieb gegen den Entzug des Qualitätssiegels wehren, so ist die Projektkoordinierungsstelle der ServiceQualität Deutschland im Saarland bei der Tourismus Zentrale Saarland GmbH die dafür zuständige Stelle. Die Projektkoordinierungsstelle fordert die Prüfstelle auf, die Sachlage zu prüfen. Die Projektkoordinationsstelle kann eine Sitzung mit den Projektpartnern einberufen um nach Anhörung der Prüfstelle sowie gegebenenfalls nach Anhörung eines Vertreters des Betriebs über den Einspruch des Betriebs zu entscheiden.

(8)

Das Qualitätssiegel (Urkunde und Plakette) bleibt Eigentum der verleihenden Stelle. Sobald Voraussetzungen oder Gültigkeit nicht mehr gegeben sind, ist das Qualitätssiegel zurückzuschicken oder kann von dort aus eingezogen werden; es ist auf einmalige Anforderung zurückzugeben.

8. Folgeauszeichnung Qualitätssiegel Stufe I nach jeweils drei Jahren

Um vor Ablauf der drei Jahre eine Nutzung des Qualitätssiegels Stufe I für weitere drei Jahre zu beantragen, nutzt der Betrieb das Folge-Antragsformular sowie die Folgeformulare für die Instrumente, die auf der CD Rom des Schulungshandbuches der ServiceQualität Deutschland im Saarland enthalten sind.

Für die Instrumente gelten folgende Mindestanforderungen:

- Qualitäts-Bausteine (6 neue Formulare)
Für alle Bausteine sind neue Fragen zu bearbeiten. Weiteres gilt wie in § 3.
- Beschwerdemanagement (neuer Fragebogen).
Weiteres gilt wie in § 3.

- Qualitätsversprechen gegenüber Kunden (10 Punkte-Versprechen) ist betriebsindividuell angepasst und unterzeichnet von der Geschäftsleitung im Betrieb für die Kunden sichtbar auszuhängen sowie in Kopie der Prüfstelle zu senden.

Die Einreichung von Serviceketten ist mit dem Folgeantrag nicht mehr erforderlich.

9. Änderungen der Qualitäts-Richtlinien

(1)

Diese Qualitäts-Richtlinien können nur die Projektpartner der ServiceQualität Deutschland im Saarland in einer Sitzung ändern.

10. Projektträger, Projektpartner und Prüfstelle der ServiceQualität Deutschland im Saarland

(1)

Das Projekt der ServiceQualität Deutschland im Saarland ist angesiedelt bei dem Projektträger, der Tourismus Zentrale Saarland GmbH

Projektpartner der ServiceQualität Deutschland im Saarland sind:

- BFW Berufsförderungswerk Saarland GmbH
- DEHOGA Akademie
- DEHOGA Saarland Hotel- und Gaststättenverband e.V.
- Industrie- und Handelskammer des Saarlandes

(2)

Die Prüfstelle der ServiceQualität Deutschland im Saarland erreichen Sie unter:

Prüfstelle ServiceQualität Deutschland Saarland

Heinz-Hermann Doermer

48155 Münster · Eichenhain 6

Tel. 0251/ 38 25 64 · Fax 0251/ 38 25 69 · E-Mail: HH.Doermer@muenster.de

(3)

Die Prüfstelle gewährt Neutralität gegenüber den Projektpartnern.

(4)

Die Gesamtleitung des Programms „ServiceQualität Deutschland im Saarland“ liegt in den Händen des Projektträgers der ServiceQualität Deutschland im Saarland. Einsprüche und

ServiceQualität Deutschland - im Saarland
Qualitätsrichtlinien Stufe I



Beschwerden sind bei der Projektkoordinierungsstelle beim Projektträger schriftlich und begründet einzureichen.

Saarbrücken, Juni 2009