

Qualitäts-Richtlinien „Stufe II ServiceQualität“ Deutschland



Inhalt

1. Voraussetzungen zur Erlangung des Zertifikat der Stufe II
2. Prüf- und Vergabeverfahren
3. Sanktionen
4. Aktenablage und Datenbank
5. Revision des Qualitäts-Richtlinien

Stand: 05/2009

§ 1 Anmeldung

(1)

Der Betrieb hat sich unter www.g2-online.de auf dem dafür vorgesehenen Formular zu „ServiceQualität Deutschland“ in Baden-Württemberg, Stufe II anzumelden. Ein Ausdruck des ausgefüllten Formulars ist vom Betriebsleiter, rechtsgültig unterschrieben, per Post an die zuständige Prüfstelle zu schicken.

(2)

Nachdem die daraufhin erstellte Rechnung beglichen wurde, beginnt der Prozess zum Erwerb des Qualitätssiegels „ServiceQualität Deutschland“, Stufe II. Die in § 3 genannten Fristen sind einzuhalten.

(3)

Anmelden kann sich der Betrieb nur dann, wenn er bereits mit dem Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“, Stufe I ausgezeichnet wurde, die Gültigkeit dieser Auszeichnung noch läuft, im Betrieb mindestens ein Qualitäts-Trainer dauerhaft tätig ist und diese Qualitäts-Richtlinien „ServiceQualität Deutschland“, Stufe II akzeptiert werden.

(4)

Es wird empfohlen, dass der Betrieb bereits mindestens ein Jahr lang Maßnahmen aus dem Projekt „ServiceQualität Deutschland“, Stufe I umgesetzt haben sollte, ehe er sich zur Stufe II bewirbt.

§ 2 Gebühren in Baden-Württemberg

(1)

Nach der Anmeldung erhält der Betrieb eine Rechnung über das gesamte Leistungspaket „ServiceQualität Deutschland“ in Baden-Württemberg, Stufe II. Die Gebühren richten sich nach einer Gebührenordnung, die diesen Qualitäts-Richtlinien als Anlage beigelegt ist.

(2)

Erst wenn die Rechnung beglichen wurde, erhält der Betrieb Zugangscode (Benutzername und Passwort) und Sicherheitscodes, um in das System zu kommen, dort weitere Angaben zu machen und die Fragebögen auszufüllen oder herunterzuladen.

§ 3 Instrumente

(1)

Der Betrieb hat die bei „ServiceQualität Deutschland“, Stufe II vorgeschriebenen Instrumente einzusetzen und die Ergebnisse innerhalb der vorgesehenen Fristen der Prüfstelle auf den jeweils festgelegten Wegen zuzuleiten. Die vorgeschriebenen Instrumente sind das Stärken-Schwächen-Profil, die Mitarbeiterbefragung, die Führungskräftebefragung, die Kundenbefragung, der Einsatz einer Mystery Person im Betrieb, der Auswertungsbericht und der Maßnahmenplan. Das Schulungshandbuch der Stufe II ist für das konkrete Vorgehen und die für die Fristen verbindlich. Verspätet eingehende Fragebögen werden nicht berücksichtigt.

(2)

Das Stärken-Schwächen-Profil ist als Selbstbewertung der unter www.q2-online.de heruntergeladenen Aussagen innerhalb von sechs Monaten nach Zustellung des Zugangscodes im Betrieb zu erstellen. Die konsolidierte Gesamtbewertung (Mittelwert) zu jeder einzelnen Aussage ist nach eingehender Diskussion im Betrieb online in das entsprechende Formular einzutragen. Die Beurteilung wird im Auswertungsbericht dargestellt; sie fließt in die Gesamtpunktzahl nicht mit ein.

(3)

Die Mitarbeiterbefragung und die Führungskräftebefragung sind mit identischen Fragen versehen, die jeweils aus der Sicht der zu Befragenden gestellt werden. Der Betrieb hat die Mitarbeiter des gesamten Betriebes oder definierte Mitarbeitergruppen mit den dazugehörigen Führungskräften zu befragen. Die ausgefüllten Fragebögen werden durch die Befragten innerhalb von maximal sechs Monaten der Prüfstelle online oder per Post zugestellt; von den Führungskräften ausschließlich online. Nehmen weniger als 5 Mitarbeiter an der Fragebogenaktion teil, so hat sich jeder einzelne Mitarbeiter damit einverstanden zu erklären, dass die Daten ausgewertet werden dürfen. Die Beurteilung der Mitarbeiterbefragung wird im Auswertungsbericht dargestellt; sie fließt in die Gesamtpunktzahl mit ein. Die Beurteilung der Führungskräftebefragung wird im Auswertungsbericht nicht dargestellt; sie fließt auch in die Gesamtpunktzahl nicht mit ein. Diese Beurteilung wird nur der betreffenden Führungskraft zugestellt.

(4)

Die Kundenbefragung soll möglichst repräsentative Kundengruppen und Saisonzeiten umfassen. Der Betrieb kann daher unterschiedliche Kundengruppen definieren. Für jede Kundengruppe müssen mindestens 30 ausgefüllte Fragebögen innerhalb von sechs Monaten online, per Fax (an das Auswertungsinstitut) oder per Post (an die Prüfstelle) eingehen. Die Beurteilung wird im Auswertungsbericht dargestellt; sie fließt in die Gesamtpunktzahl mit ein.

(5)

Die Prüfstelle setzt nach Vorliegen des erstellten Stärken-Schwächen-Profiles und während der Laufzeit der Befragungen jedoch innerhalb von sechs Monaten eine Mystery Person im Betrieb ein. Der von dieser Person vorgenommene Check erfolgt auf der Basis von zwei Checklisten, von denen eine für alle geprüften Betriebe (allgemeine Kriterien) und die andere nur für die geprüfte Branche (spezifische Kriterien) gilt. Die Beurteilung wird im Auswertungsbericht dargestellt; sie fließt mit den allgemeinen Kriterien in die Gesamtpunktzahl ein.

(6)

Hat der Betrieb alle Instrumente entsprechend eingesetzt und die Ergebnisse der Prüfstelle auf den jeweils vorgeschriebenen Wegen mitgeteilt, erhält er den Auswertungsbericht. Aus diesem geht hervor, wie viele Punkte der Betrieb erreicht hat und ob diese Punktzahl ausreicht, um das Qualitätssiegel zu erhalten. Dieser Auswertungsbericht ist im Betrieb unter möglichst breiter Beteiligung von Mitarbeitern und Führungskräften und/oder in einem Qualitäts-Team sorgfältig zu analysieren mit dem Ziel, die notwendigsten und effektivsten Maßnahmen zu ermitteln.

(7)

Das Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“, Stufe II erhält der Betrieb dann, wenn er der Prüfstelle innerhalb von zwei Monaten nach Zugang des Auswertungsberichtes den aus diesem entwickelten Maßnahmenplan einreicht. Der Maßnahmenplan muss mindestens 8 konkret beschriebene Maßnahmen zur ServiceQualität enthalten, die den Kunden, den Mitarbeitern oder dem Betriebserfolg besonders nutzen. Diese Maßnahmen müssen innerhalb eines Jahres im Betrieb umgesetzt werden. Der Maßnahmenplan ist in das entsprechende Formular online einzutragen; die Prioritäten und die verantwortlichen Personen sind zu benennen.

(8)

Nicht vollständig eingereichte Unterlagen oder nicht vollständig abgeschlossene Fragebogenaktionen werden nicht berücksichtigt. Werden dadurch nicht alle Instrumente fristgerecht eingesetzt, sind die Voraussetzungen nicht erfüllt und das Verfahren ist ergebnislos beendet [siehe § 4 (3)].

(9)

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. Das gleiche Verfahren hat nach Ablauf eines weiteren Jahres zu erfolgen. Bei diesen Wiederholungen sind erneute Befragungen nicht zwingend vorgeschrieben. Vor Ablauf von drei Jahren ist dann der gesamte Prozess zu wiederholen.

§ 4 Prüfverfahren

(1)

Nach der Anmeldung ist nur die zuständige Prüfstelle Ansprechpartner des Betriebes. Sie hilft bei allen anstehenden Fragen, kontrolliert die eingehenden Unterlagen, leitet den Auswertungsbericht an den Betrieb weiter und prüft und bewertet die vom Betrieb beschlossenen Maßnahmen.

(2)

Die Auswertung erfolgt durch ein neutrales Auswertungsinstitut auf der Basis der durch den Betrieb eingegebenen Daten vollautomatisch. Der Auftrag des Auswertungsinstitutes besteht darin, ohne Ansehen des sich bewerbenden Betriebes die Antworten aus den verschiedenen Befragungen, den Bericht der Mystery Person und die Erkenntnisse aus dem Stärken-Schwächen-Profil nach einem festgelegten Verfahren auszuwerten.

(3)

Das Ergebnis ist eine Punktzahl im Verhältnis zu 100 maximal möglichen Punkten. Der Betrieb muss mindestens 75 erreichen, um vom Trägerbeirat (in Baden-Württemberg) das Qualitätssiegel zugesprochen zu erhalten.

(4)

Erreicht der Betrieb weniger als 75 Punkte, so kann er sich nach einem Jahr erneut zur „ServiceQualität Deutschland“, Stufe II anmelden. Der Betrieb muss dann alle Voraussetzungen erneut genau so erfüllen, als wenn er sich erstmalig anmeldete; es sind also auch alle Instrumente erneut durchzuführen.

(5)

Alle der Prüfstelle eingereichten Unterlagen werden nur von dieser zu Auswertung genutzt. Kein Dritter erhält Einsicht in die ausgefüllten Fragebögen. Die Ergebnisse werden ausschließlich für das Verfahren zum Erwerb des Qualitätssiegels, Stufe II verwendet. Drei Monate nach Versand des Auswertungsberichtes werden die Fragebögen von der Prüfstelle vernichtet; in elektronischer Form werden die Unterlagen 4 Jahre verfügbar gehalten.

(6)

Betriebe mit weniger als 3 Mitarbeitern klären mit der zuständigen Prüfstelle, wie sie das Qualitätssiegel erhalten können.

§ 5 Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“, Stufe II

(1)

Das Qualitätssiegel wird dem Betrieb nach erfolgter Prüfung in einem förmlichen Verfahren verliehen. Der Betrieb erhält ein Zertifikat und eine Plakette, die ihm eine exzellente ServiceQualität bescheinigen.

(2)

Für die Vergabe des Qualitätssiegels „ServiceQualität Deutschland“, Stufe II ist der Trägerbeirat (in Baden-Württemberg) zuständig. Die Prüfstelle prüft die eingereichten Unterlagen und kontrolliert, ob der Betrieb die notwendigen Anforderungen erfüllt.

(3)

Der Betrieb kann das Qualitätssiegel verwenden, um gegenüber seinen Kunden, den Geschäftspartnern, den Gesellschaftern, den Mitarbeitern und der Öffentlichkeit damit zu werben und seine exzellente ServiceQualität herauszustellen.

(4)

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

(5)

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

§ 6 Gültigkeit des Qualitätssiegels, Stufe II

(1)

Das Qualitätssiegel Stufe II wird, vom Tag der Verleihung gerechnet, für 3 Jahre verliehen.

(2)

Die Berechtigung, das Qualitätssiegel zu führen und zu nutzen, kann vor Ablauf der drei Jahre erneut bei der zuständigen Prüfstelle beantragt werden. Das Verfahren bei dieser Wiederholungsprüfung ist so, wie bei der ursprünglichen ersten Anmeldung.

(3)

Wechselt die Führung eines Betriebes, so ist innerhalb von zwölf Monaten das gesamte Programm zu erneuern, anderenfalls erlischt die Gültigkeit des Qualitätssiegels.

(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 Kunden-Reklamationen innerhalb von sechs Monaten überdurchschnittlich, so wird ihm ebenfalls das Qualitätssiegel entzogen. Frühestens ein Jahr nach dem Entzug, kann der Betrieb wieder einen Antrag stellen, wenn dabei das gesamte Programm erneut durchlaufen wird. Nach einem Wechsel in der Betriebsführung kann dieser Antrag sofort erfolgen.

(6)

Die Entscheidung, das Qualitätssiegel zu entziehen, fällt der Trägerbeirat (in Baden-Württemberg).

(7)

Will sich der Betrieb gegen den Entzug des Qualitätssiegels wehren, so ist der Trägerbeirat von „ServiceQualität Deutschland“ in Baden-Württemberg die dafür zuständige Stelle. Der Trägerbeirat befasst sich in seiner nächsten Sitzung mit dem Einspruch des Betriebes und entscheidet gegebenenfalls nach Anhörung eines Vertreters des Betriebes. Für die Zeit bis zur Entscheidung, erhält der Trägerbeirat ein befristetes Einsichtsrecht in die eingereichten Unterlagen des Betriebes und die Grundlagen für den Auswertungsbericht.

(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.

§ 7 Qualitäts-Trainer

(1)

Eine Voraussetzung, das Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“, Stufe II zu erhalten, ist, dauerhaft einen Qualitäts-Trainer im Betrieb zu haben. Diese Person muss in einem Bundesland, welches in der Initiative „ServiceQualität Deutschland“ mitwirkt, von Qualitäts-Coach zum Qualitäts-Trainer weitergebildet worden sein.

§ 8 Änderungen der Qualitäts-Richtlinien

(1)

Änderungen dieser Bestimmungen zum Qualitätssiegel Stufe II kann nur die Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland vornehmen.

(2)

Ausgenommen ist das Kapitel 2 (Gebühren in Baden-Württemberg) und Teile des Kapitels 5 (Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“, Stufe II), wo es um die Organisationsstruktur im Bundesland geht. Diese können zwischen den Kooperationspartnern (Bundesländer) der ServiceQualität Deutschland leicht variieren.

§ 9 Fachbeirat ServiceQualität Deutschland in BW und Prüfstelle

(1)

Der Fachbeirat ServiceQualität Deutschland in Baden-Württemberg ist angesiedelt bei der

Tourismus-Marketing GmbH Baden-Württemberg

Esslinger Str. 8

70182 Stuttgart

Tel. 0711 – 238 58 22

Fax 0711 – 238 58 99

www.servicequalitaet-bw.de E-Mail: info@servicequalitaet-bw.de

Mitglieder des Fachbeirats sind:

- IHK, Baden-Württembergischer Industrie- und Handelskammertag
- DEHOGA Deutscher Hotel- und Gaststättenverband, Baden-Württemberg
- Einzelhandelsverband Baden-Württemberg e.V.
- Heilbäderverband Baden-Württemberg e.V.
- Tourismus-Marketing GmbH Baden-Württemberg

(2)

Die Prüfstelle erreichen Sie unter:

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

(3)

Die Prüfstelle gewährt Neutralität gegenüber dem Fachbeirat.

Stuttgart, den 5. Mai 2009