

## **Qualitäts-Richtlinien „ServiceQualität Deutschland“, Stufe I**

### **§ 1 Voraussetzungen zur Verleihung des Qualitätssiegels „ServiceQualität Deutschland“, Stufe I**

(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“ vorgeschriebenen Instrumente eingesetzt und alle Formulare vollständig bearbeitet (siehe § 3).

(3)

Der Betrieb hat sich mit dem vorgesehenen Antragsformular „ServiceQualität Deutschland“, Stufe I anzumelden. Ein Ausdruck des ausgefüllten Antragsformulars ist vom Betriebsleiter, rechtsgültig unterschrieben, mit den geforderten Formularen per Post an die zuständige Prüfstelle zu schicken.

(4)

Zugangsvoraussetzungen für Kleinstbetriebe:

Der Kleinstbetrieb verfügt über keine fest angestellten Mitarbeiter. Vertretungen, Aushilfen, Saisonkräfte etc. sind für den Kleinstbetrieb zugelassen.

(5)

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. 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. Dabei ist es unerheblich, welche Betriebsgröße der Betrieb hat, in dem der Gruppen-Coach selbst Mitarbeiter/Inhaber ist.

## § 2 Antrag und Gebühren

(1)

Der Antrag wird bei der zuständigen Prüfstelle eingereicht:

Prüfstelle ServiceQualität Deutschland  
Heinz-Hermann Doermer  
Eichenhain 6  
48155 Münster

Fon: 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 des Qualitätssiegels „ServiceQualität Deutschland“, Stufe I.

Betriebsstätten mit bis zu 15 Mitarbeiter 230,00 zzgl. MwSt.

Betriebsstätten mit mehr als 15 Mitarbeiter 280,00 zzgl. MwSt.

Hat der Betrieb bereits bei der Buchung der Schulung die Zertifizierung mitgebucht, entfällt dieser Betrag.

(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 acht 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

(1)

Der Betrieb hat die bei „ServiceQualität Deutschland“, Stufe I vorgeschriebenen Instrumente einzusetzen. Folgende Mindestanforderungen gelten:

- **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)

Nach der Antragstellung ist nur die zuständige Prüfstelle Ansprechpartner des Betriebs. Die Prüfstelle kontrolliert die Unterlagen auf Vollständigkeit sowie auf die Erfüllung der Mindestanforderungen. Die erarbeiteten Serviceketten, Qualitäts-Bausteine, das Beschwerdemanagement und der Maßnahmenplan werden auf Glaubwürdigkeit und individuelle Anpassung überprüft.

(2)

Bei Erfüllung der erforderlichen Kriterien wird dem Tourismus NRW e.V. durch die Prüfstelle vorgeschlagen, dem Betrieb das Qualitätssiegel zu verleihen. Die Vergabe des Qualitätssiegels Stufe I erfolgt durch den Tourismus NRW e.V.

(3)

Bei positiver Entscheidung 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 Aktenablage und Datenschutz**

(1)

Die Prüfstelle gewährt Dritten grundsätzlich keine Akteneinsicht.

(2)

Im Falle eines Einspruchs oder einer Beschwerde fordert die Initiative ServiceQualität Deutschland in NRW 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 Practice 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 Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“, Stufe I**

(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 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.

## **§ 7 Gültigkeit des Qualitätssiegels „Q“, 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).

(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 Initiative ServiceQualität Deutschland in NRW.

(7)

Will sich der Betrieb gegen den Entzug des Qualitätssiegels wehren, so ist die Initiative ServiceQualität Deutschland im NRW die dafür zuständige Stelle. Die Initiative fordert die Prüfstelle auf, die Sachlage zu prüfen. Die Initiative befasst sich in seiner nächsten Sitzung mit dem Einspruch des Betriebs und entscheidet nach Anhörung der Prüfstelle sowie gegebenenfalls nach Anhörung eines Vertreters des Betriebs.

(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 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 „Q1-F1“, die im Download-Bereich der Homepage [www.q-nrw.de](http://www.q-nrw.de) bereit gestellt 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 kann nur die Initiative ServiceQualität Deutschland in NRW ändern.

## **§ 10 Tourismus NRW e.V. und Prüfstelle**

(1)

Der Tourismus NRW e.V. ist angesiedelt in  
Tourismus NRW e.V.,  
Worringer Straße 22, 50668 Köln  
Telefon: 0221 17945 - 0 Telefax: 0221 17945-17

(2)

Die Prüfstelle ist angesiedelt in  
Projektbüro Tourismus  
Eichenhain 6, 48155 Münster  
Telefon: 0251 3825-64 Telefax: 0251 3825-69

(3)

Die Prüfstelle gewährt Neutralität gegenüber der Initiative.

(4)

Die Gesamtleitung des Programms „ServiceQualität Deutschland in NRW“ liegt in den Händen des Tourismus NRW e.V. Einsprüche und Beschwerden sind bei der Initiative schriftlich und begründet einzureichen.

Köln, 24.03.2009