



*Zukunft  
Gewissheit geben.*

## Kundenzufriedenheit



### TÜV PROFICERT-plus Kundenzufriedenheit

Das TÜV PROFICERT-plus Verfahren Kundenzufriedenheit basiert auf Basiselementen aus der Qualitätsmanagement-Norm DIN EN ISO 9001 bezüglich Unternehmenszielen, Dokumentations-Anforderungen, Mitarbeiterentwicklung, Kundenrückmeldungen sowie interne Systemprüfungen (Audits) und betrachtet insbesondere die systematische Ermittlung der Kundenzufriedenheit als Basis für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und wenn gewünscht auf Grundlage der DIN ISO 10002 „Kundenzufriedenheit“.

### Was wird geprüft und bewertet?

Im Rahmen des Zertifizierungs-Verfahrens – bestehend aus der Erstellung eines gemeinsamen Fragebogens, der Dokumentenprüfung im Vorfeld und nachfolgendem Audit vor Ort im Unternehmen (inklusive der Validierung der Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsermittlung – Befragung der Kunden) – werden hierbei konkrete Beurteilungskriterien an das Unternehmen hinterfragt, wie zum Beispiel ...

- Einführung eines Reklamationsmanagements (ggf. auf Grundlage der DIN ISO 10002)
- Anwendungsumfang zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit
- Zieldefinitionen und deren Erfüllungsgrad als Nachweis der kontinuierlichen Verbesserung
- Qualifikation der direkt beteiligten Mitarbeiter und deren Weiterbildung
- Einbindung aller Beteiligten (z. B. weitere Mitarbeiter und Lieferanten)

- Kommunikation ins Unternehmen
- Plausibilitätsprüfungen der Ergebnisse
- Schaffung und deren Umsetzung von Standards bei der Infrastruktur/Umgebung
- usw.

... bis hin zur Rechtskonformität (z. B. Umgang mit Kundendaten unter Beachtung der einschlägigen Vorschriften der Bundesdatenschutzgesetze) und un-  
ausgesprochener Kundenanforderungen geprüft und bewertet.

### Wie lange ist die Zertifizierung gültig?

Nach erfolgreichem Zertifizierungs-Verfahren wird das TÜV PROFICERT-plus Zertifikat Kundenzufriedenheit (ggf. mit Hinweis auf die DIN ISO 10002) verliehen, welches 3 Jahre gültig ist und in Form jährlicher Überwachungs-Audits bestätigt werden muss.





## Darum mit TÜV Hessen

Profitieren Sie gleich mehrfach von den Zertifikaten einer der führenden unabhängigen Institutionen für die Zertifizierung von Managementsystemen:

- **Alle relevanten Zertifikate aus einer Hand**
  - weniger Aufwand, mehr Effizienz
- **hochqualifizierte erfahrene Auditoren für praktisch alle Branchen und Managementsysteme**
  - Know-how-Gewinn, mehr Wirtschaftlichkeit
- **anerkannte Prüfqualität von TÜV Hessen**
  - mehr Erkenntnisgewinn
- **die Reputation eines weltweit aktiven Zertifizierers**
  - maximale Außenwirkung, besseres Image
- **Auditteams mit festangestellten TÜV Hessen-Auditoren**
  - mehr Vertrauen

## Unser Leistungsangebot

### TÜV PROFICERT Zertifizierungen international gültiger Normen

- DIN EN ISO 9001 (Qualitätsmanagement)
- DIN EN ISO 14001 (Umweltmanagement)
- DIN EN ISO 50001 (Energiemanagement)
- ISO/TS 16949 und VDA 6.X  
(Qualitätsmanagement für die Automobilindustrie)
- ISO/IEC 27001 (Informationssicherheit)
- BS OHSAS 18001 und SCC/SCP (Arbeitssicherheit)
- DIN EN ISO 13485 (Medizinprodukte)
- DIN EN 15224 (Gesundheitswesen)
- DIN EN 14675 (Brandmeldeanlagen)



### TÜV PROFICERT-plus Zertifizierungen nach spezifischen Kriterien und Normen

- Geprüfte Servicequalität
- Geprüfte Verkäuferqualität
- Fairer Direktvertrieb
- Geprüfte Arbeitgeberqualität
- Geprüfte Ausbildungsqualität
- ... und vieles mehr



### TÜV PROFICERT-product Zertifizierungsverfahren

- Zertifizierung der Produktions- und Produktprüfprozesse. Die Produkte können mit dem Zeichen versehen werden.



Bleiben wir in Kontakt!



TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH Rüdeshheimer Str. 119 64285 Darmstadt  
Tel. 06151 600-331 Info-Line 0800 2727270 E-Mail proficert@tuevhessen.de www.tuev-club.de