



# TÜV PROFiCERT-plus Zertifizierungsverfahren

## Servicequalität



Das TÜV PROFiCERT-plus Verfahren **Servicequalität** basiert auf Basiselementen aus der Qualitätsmanagement-Norm DIN EN ISO 9001 bezüglich Unternehmenszielen, Dokumentationsanforderungen, Erfüllung der Kundenanforderungen sowie der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, Mitarbeiterentwicklung, Kundenrückmeldungen, sowie interne Systemprüfungen (Audits) und betrachtet **insbesondere die Anforderungen eines Beschwerdemanagements nach ISO 10002 und dessen systematische Ausrichtung auf den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.**

Im Rahmen des Zertifizierungs-Verfahrens - bestehend aus der Dokumentenprüfung im Vorfeld und nachfolgendem Audit vor Ort im Unternehmen werden konkrete Beurteilungskriterien an das Unternehmen hinterfragt, welche sich schwerpunktmäßig auf den drei folgenden Säulen stützen:

- **1. Servicequalität erfahren**
- Messung der Kundenzufriedenheit durch:
  - a) Kundenbefragungen
  - b) Reklamationen
  
- **2. Servicequalität gestalten**
- Planung der erforderlichen Prozesse durch:
  - a) Ziele im Bereich Servicequalität und Kundenorientierung
  - b) Bereitstellung von Ressourcen durch die oberste Leitung
  - c) Prozesse (hier: eigene Serviceprozesse des Unternehmens)
  
- **3. Servicequalität leben**
- Servicekultur, nachvollziehbar vor Ort durch:
  - a) Umgebung (Arbeitsumgebung)
  - b) Servicequalität der Mitarbeiter
  - c) Darstellung und Auftreten dem Kunden gegenüber (Außenverhältnis)
  - d) Abwicklung von Reklamationen, Verhalten gegenüber dem Kunden

... bis hin zum. Umgang mit personenbezogenen Daten unter Beachtung der einschlägigen Vorschriften der Bundesdatenschutzgesetze.

Nach erfolgreichem Zertifizierungs-Verfahren wird das TÜV PROFiCERT-plus Zertifikat Servicequalität verliehen, welches 3 Jahre gültig ist und in Form jährlicher Überwachungs-Audits bestätigt werden muss.



TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH  
Zertifizierungsstelle des TÜV Hessen  
Robert Bosch Straße 16  
D-64293 Darmstadt  
[www.tuev-hessen.de](http://www.tuev-hessen.de)