



ServiceQualität Deutschland Stufe I in Niedersachsen/ im Land Bremen

Anlage 1 Qualitäts-Richtlinien

| Inhalt | Seite |
|--|-------|
| 1. Voraussetzungen für die Auszeichnung..... | 2 |
| 2. Antrag und Gebühren | 3 |
| 3. Instrumente der ServiceQualität Deutschland Stufe I | 3 |
| 4. Prüfverfahren..... | 5 |
| 5. Akten und Datenschutz | 5 |
| 6. Information und Werbung | 6 |
| 7. Gültigkeit des Qualitätssiegels ServiceQualität Deutschland Stufe I | 6 |
| 8. Folgeauszeichnungen Stufe I nach jeweils drei Jahren | 6 |
| 9. Antrag und Gebühren der Folgezertifizierungen..... | 9 |
| 10. Wechsel von Stufe I in Stufe II..... | 9 |
| 11. Änderungen der Qualitäts-Richtlinien | 9 |
| 12. Trägerbeiräte | 9 |

TourismusMarketing Niedersachsen GmbH

c/o ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen/ im Land Bremen

Essener Straße 1, 30173 Hannover

Ansprechpartnerinnen:

Agneha Gläß, Tel. 0511 270 488 24, email: glaess@tourismusniedersachsen.de

Claudia Schulz, Tel. 0511 270 488 28, email: schulz@tourismusniedersachsen.de

Internet: www.servicequalitaet-niedersachsen.de

www.servicequalitaet-bremen-bremerhaven.de

1. Voraussetzungen für die Auszeichnung

(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 vorgeschlagenen Instrumente eingesetzt und alle Formulare vollständig bearbeitet (Details, siehe Nr. 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 Betriebs an die Prüfstelle gesendet werden. Alle übrigen Formulare der ServiceQualität sollten per E-Mail an die Prüfstelle geschickt werden.

(4)

Der Betrieb hat die von der Koordinierungsstelle zugesandte Vereinbarung ServiceQualität Deutschland, Stufe I unterschrieben zurückgesendet. Die Vereinbarung stellt die rechtliche Grundlage aller auf ServiceQualität Deutschland, Stufe I aufbauenden Abläufe und Maßnahmen dar und regelt alle Rechte und Pflichten beider Parteien.

Besondere Unternehmensformen: Klein- und Großbetriebe; Zweig- und Außenstellen

(5)

Unternehmen mit mehreren eigenständigen 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. Maximal können 5 Zweigstellen in den Antrag des Hauptbetriebs eingeschlossen werden. Ein Qualitäts-Coach des Hauptbetriebs ist für die Betreuung der Zweigstellen zuständig, falls diese über keinen eigenen verfügen.
3. Die Gültigkeit des Zertifikats für die Zweigstelle ist an die Gültigkeit des Zertifikats des Hauptbetriebs gekoppelt.

(6)

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.

(7)

Definition „Gruppen-Coach“

1. Ein „Gruppen-Coach“ ist ein ausgebildeter Qualitäts-Coach im Sinne der Initiative 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. 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 **in Niedersachsen** ist bei folgender Prüfstelle einzureichen:

Prüfstelle ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen
c/o Projektbüro Tourismus
Herr Heinz-Hermann Doermer
Eichenhain 6
48155 Münster
Tel. 0251-382564
Fax. 0251-382569
HH.Doermer@muenster.de

Der Antrag ServiceQualität Deutschland **im Land Bremen** ist bei folgender Prüfstelle einzureichen:

Prüfstelle ServiceQualität Deutschland im Land Bremen
c/o TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH
Frau Andrea Hofmann
Am Neuen Markt 1
14467 Potsdam
Tel. 0331 29873785
Fax. 0331 29873781
hofmann@tourismusakademie-brandenburg.de

(2)

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

| | |
|------------------------------------|--------------------|
| Betriebsstätten bis 15 Mitarbeiter | 230,00 zzgl. MwSt. |
| Betriebsstätten ab 16 Mitarbeiter | 280,00 zzgl. MwSt. |

Die Erfassungs- und Markengebühr für eine Zweigstelle / Betriebsstätte mit maximal drei Mitarbeitern beträgt 50,00 € netto inkl. Plakette und Urkunde.

(3)

Nach Begleichen der Rechnung werden die eingereichten Unterlagen von der Prüfstelle auf formale und sachliche Richtigkeit geprüft. Die Prüfstelle verfasst innerhalb von 4-6 Wochen einen Prüfbericht für den Antragsteller und empfiehlt bei positiver Entscheidung den Trägerbeiräten der ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen/ im Land Bremen dem Unternehmen das Qualitätssiegel der Stufe I zu verleihen.

(4)

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

3. Instrumente der ServiceQualität Deutschland, Stufe I

(1)

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

- **Servicekette**
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 sowie Maßnahme und Umsetzung. Sollte Ihre Servicekette aus 6 Servicekettengliedern bestehen, sind 6 Formularblätter (Servicekettenglied 1 bis 6) mit jeweils einem Leistungselement einzureichen. Mindestens eine Servicekette ist für den direkten Kundenkontakt zu erstellen. Betriebe mit bis zu 15 Mitarbeitern erarbeiten mindestens eine Servicekette. Betriebe ab 16 Mitarbeiter erarbeiten mindestens zwei Serviceketten.
- **Sechs QualitätsBausteine**
QBaustein 1, QBaustein 2, QBaustein 3, QBaustein 4, QBaustein 5, QBaustein 6
Mit jeweils mindestens einer erläuterten Maßnahme in den Rubriken: Maßnahme, Ziel der Maßnahme, Umsetzung und Priorität.
- **Fragebogen zum Beschwerdemanagement**
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 QualitätsBausteinen und dem Beschwerdemanagement. Mindestanforderung:
8 Maßnahmen für das erste Jahr mit Erläuterung der Rubriken: Maßnahme, Ziel der Maßnahme, Umsetzung sowie Verantwortung/ Termin.
Mindestens eine Maßnahme ist für den direkten Kundenkontakt zu definieren. Sie muss für den Kunden unmittelbar spürbar sein.
- **Teamversprechen**
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter / das Team verpflichten sich mit Ihrer Unterschrift, die ServiceQualität aktiv zu unterstützen. Bitte eine Kopie per Post an die Prüfstelle senden.
- **Qualitätsversprechen**
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen die Grundsätze nach denen sich qualitätsorientierte Betriebe ausrichten und welche Versprechen Sie damit an Ihre Kunden richten.
Mindestens drei Versprechen/Standards zu Service und Qualität sind den allgemeinen Inhalten ergänzend hinzuzufügen. Die Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland kann die Qualitätsversprechen im Zuge anonymer Tests stichprobenartig überprüfen. Die Nichterfüllung der Qualitätsversprechen kann mit Sanktionen bis hin zur Aberkennung des Qualitätssiegels ServiceQualität Deutschland belegt werden. Die Geschäftsleitung unterzeichnet das Qualitätsversprechen und sendet es in Kopie an die Prüfstelle.
- **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)

1. Aktualisierung – Neue Maßnahmen / Erfolgskontrolle

Nach Ablauf des Jahres ist der Prüfstelle ein neuer Maßnahmenplan mit 8 Maßnahmen zuzusenden, deren Umsetzung für die nächsten 12 Monate geplant ist. Mindestens eine Maßnahme ist für den direkten Kundenkontakt zu definieren. Sie muss für den Kunden unmittelbar spürbar sein.

Gleichzeitig ist eine Erfolgskontrolle des bisherigen Maßnahmenplans einzureichen. Mit der Kontrolle und Fortschreibung nach einem Jahr drücken Sie in % die tatsächliche Umsetzung der jeweiligen Maßnahmen aus.

Nutzen Sie bitte bei Teil- bzw. Nichterreicherung einzelner Maßnahmen das unten angefügte Kommentarfeld. Nicht (voll) umgesetzte Maßnahmen, die weiterhin sinnvoll erscheinen, können in den folgenden Maßnahmenplan übertragen werden.

(4)

2. Aktualisierung – Neue Maßnahmen / Erfolgskontrolle

Das gleiche Verfahren hat nach Ablauf eines weiteren Jahres zu erfolgen.

4. Prüfverfahren

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, QualitätsBausteine, das Beschwerdemanagement und der Maßnahmenplan werden auf Glaubwürdigkeit und individuelle Anpassung überprüft.

(1)

Bei Erfüllung der erforderlichen Kriterien wird den Trägerbeiräten der ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen/ im Land Bremen durch die jeweilige Prüfstelle auf Grundlage des Prüfberichts vorgeschlagen, dem Betrieb das Qualitätssiegel zu verleihen. Die Vergabe des Qualitätssiegels Stufe I erfolgt durch die Koordinierungsstelle der ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen/ im Land Bremen.

(2)

Bei positivem Entscheid werden dem Betrieb der Prüfbericht, das Zertifikat und die Werbemittel zugesandt.

(3)

Wird aufgrund der vorliegenden Unterlagen und des Prüfberichts negativ entschieden, erhält der Betrieb einen Prüfbericht und kann einen neuen, verbesserten Antrag einreichen. Eine erneute Prüfgebühr wird fällig.

5. Akten und Datenschutz

(1)

Die Trägerbeiräte ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen/ im Land Bremen können zur Verleihung des Qualitätssiegels die Akten der Prüfstelle auf Verlangen einsehen.

(2)

Im Falle eines Einspruches oder einer Beschwerde erhalten die Trägerbeiräte ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen/ im Land Bremen ein befristetes Einsichtsrecht.

(3)

Die Prüfstelle gewährt Dritten grundsätzlich keine Einsicht in die Akten. Die Trägerbeiräte ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen/ im Land Bremen können Ausnahmen beschließen, wenn die Daten anonymisiert werden oder nach Absprache mit den betroffenen Unternehmen.

(4)

Die betriebsspezifischen Akten werden bis 1 Jahr nach Ende der Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel aufbewahrt und danach vernichtet. Ebenso verhält es sich bei der Rückgabe der Auszeichnung (Zertifikat und Plakette).

(5)

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 oder der Betrieb einer Veröffentlichung schriftlich zugestimmt hat. Statistische Auswertungen dürfen für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und zu wissenschaftlichen Zwecken genutzt werden.

6. Information und Werbung

(1)

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

(2)

Für Marketing, Information, Service und Abrechnung werden Verzeichnisse aller Betriebe, die das Qualitätssiegel beantragt haben bei der TourismusMarketing Niedersachsen GmbH und der Prüfstelle ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen und der Prüfstelle ServiceQualität Deutschland im Land Bremen geführt. Weitere Verzeichnisse beinhalten die ausgebildeten Qualitäts-Coache (Stufe I).

(3)

Wurden bei Antragsstellung ein oder mehrere E-Mail Adressen angegeben, so wird dem Q-Betrieb automatisch der ServiceQualität Deutschland Newsletter zugesandt. Eine Abmeldung kann bei der zuständigen Koordinierungsstelle oder online erfolgen.

7. Gültigkeit des Qualitätssiegels ServiceQualität Deutschland, Stufe I

(1)

Das Qualitätssiegel Stufe I wird ab dem Auszeichnungsdatum (Fertigstellung des Prüfberichts) für 3 Jahre verliehen.

(2)

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

(4)

Der Betrieb erfüllt die Voraussetzungen zur Nutzung des Qualitätssiegels auch dann nicht mehr, wenn er es unterlässt, rechtzeitig in jedem Jahr einen neuen Maßnahmenplan mit mindestens 8 konkreten Maßnahmen gemeinsam mit der Erfolgskontrolle des letzten Maßnahmenplans einzureichen.

(5)

Verstößt der Betrieb gegen diese Qualitäts-Richtlinien oder beschweren sich Kunden bei den Trägern, der Prüf- und Koordinierungsstelle, so kann ihm ebenfalls nach Erörterung der Sachlage das Qualitätssiegel entzogen werden. Ein neuer Antrag kann frühestens ein Jahr nach Entzug des Qualitätssiegels gestellt werden. Nach einem Wechsel in der Betriebsführung kann dieser Antrag früher erfolgen.

(6)

Die Entscheidung, das Qualitätssiegel zu entziehen, fällt das zuständige Gremium der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland.

(7)

Das Qualitätssiegel (Urkunde und Schild) bleibt Eigentum der verleihenden Stelle. Sobald Voraussetzungen oder Gültigkeit nicht mehr gegeben sind, ist das Qualitätssiegel zurückzugeben. Das Recht auf werbliche Nutzung der ServiceQualität Deutschland erlischt mit der Aberkennung.

8. Folgeauszeichnungen Stufe I nach jeweils drei Jahren

(1)

Der Betrieb hat nach Ablauf der Auszeichnung, jeweils nach drei Jahren, die Möglichkeit, die Auszeichnung durch

einen Folgeantrag zu bestätigen und fortzusetzen.

Die zu erfüllenden Anforderungen wechseln alle drei Jahre, damit für den Betrieb ein Anreiz besteht, das Qualitätsmanagement weiter zu entwickeln. Informationen, welche Anforderungen im Einzelnen gefordert werden, erhält der Betrieb über die zuständige Prüfstelle bzw. die Koordinierungsstelle der ServiceQualität.

(2)

1. Folgezertifizierung Stufe I nach 3 Jahren: Grundlage für die Beurteilung der Prüfstelle ist der Einsatz der Instrumente der ServiceQualität mit folgenden Anforderungen:

- **Sechs ServiceBausteine**
ServiceBaustein 1, ServiceBaustein 2, ServiceBaustein 3,
ServiceBaustein 4, ServiceBaustein 5, ServiceBaustein 6
Mit jeweils mindestens einer erläuterten Maßnahme in den Rubriken:
Maßnahme, Ziel der Maßnahme, Umsetzung und Priorität.
- **Weiterführender Fragebogen zum Beschwerdemanagement**
Mit mindestens einer konkreten Maßnahme zu einem der 5 Aufgabenbereiche unter Erläuterung der Rubriken: Maßnahme, Ziel der Maßnahme, Umsetzung und Priorität.
- **1. Maßnahmenplan der 1. Folgezertifizierung** mit Zusammenfassung der Maßnahmen aus den ServiceBausteinen, dem Beschwerdemanagement und fakultativ den Serviceketten. Mindestanforderung: 8 Maßnahmen für das erste Jahr mit Erläuterung der Rubriken: Maßnahme, Ziel der Maßnahme, Umsetzung sowie Verantwortung/ Termin.
Mindestens eine Maßnahme ist für den direkten Kundenkontakt zu definieren.
Sie muss für den Kunden unmittelbar spürbar sein.
- **3. Maßnahmenplan des vorherigen Zertifizierungszeitraums.** Mit dem neuen Maßnahmenplan ist eine Erfolgskontrolle des bisherigen Maßnahmenplans einzureichen. Mit der Kontrolle und Fortschreibung nach einem Jahr drücken Sie ggf. in % die tatsächliche Umsetzung der jeweiligen Maßnahmen aus. Nutzen Sie bitte bei Teil- bzw. Nichterreichung einzelner Maßnahmen das unten angefügte Kommentarfeld. Nicht (voll) umgesetzte Maßnahmen, die weiterhin sinnvoll erscheinen, können in den folgenden Maßnahmenplan übertragen werden.
- **Erneuerung des Teamversprechens**
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter / das Team verpflichten sich mit Ihrer Unterschrift, die ServiceQualität aktiv zu unterstützen. Bitte eine Kopie per Post an die Prüfstelle senden.
- **Erneuerung des Qualitätsversprechens**
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen die Grundsätze nach denen sich qualitätsorientierte Betriebe ausrichten und welche Versprechen Sie damit an Ihre Kunden richten.
Mindestens drei Versprechen/Standards zu Service und Qualität sind den allgemeinen Inhalten ergänzend hinzuzufügen. Die Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland kann die Qualitätsversprechen im Zuge anonymer Tests stichprobenartig überprüfen. Die Nichterfüllung der Qualitätsversprechen kann mit Sanktionen bis hin zur Aberkennung des Qualitätssiegels ServiceQualität Deutschland belegt werden.
Die Geschäftsleitung unterzeichnet das Qualitätsversprechen und sendet es in Kopie an die Prüfstelle.
- **Aktuelles 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)
- **Servicekette (freiwillig)**
Bei der Folgezertifizierung ist die Servicekette kein Pflichtinstrument. Aktualisierte oder neu erstellte Serviceketten können dem Antrag auf Folgezertifizierung beigelegt werden. Die Prüfstelle nimmt dies positiv zur Kenntnis. Die Anlage von Serviceketten beeinflusst nicht das Erreichen der Mindestanforderung der Folgezertifizierung.

(3)

2. Folgezertifizierung Stufe I nach 6 Jahren: Grundlage für die Beurteilung der Prüfstelle ist der Einsatz der Instrumente der ServiceQualität mit folgenden Anforderungen:

- **Service-Bilanz**
Service-Bilanz für das erste Jahr
- **1. Maßnahmenplan der 2. Folgezertifizierung** mit Zusammenfassung der Maßnahmen aus der Selbstbewertung in der Servicebilanz und fakultativ weiteren aktualisierten Qualitätsinstrumenten von ServiceQualität Deutschland Stufe I.
Mindestanforderung: 8 Maßnahmen für das erste Jahr mit Erläuterung der Rubriken: Maßnahme, Ziel der Maßnahme, Umsetzung sowie Verantwortung/ Termin. Mindestens eine Maßnahme ist für den direkten Kundenkontakt zu definieren. Sie muss für den Kunden unmittelbar spürbar sein.
- **3. Maßnahmenplan des vorherigen Zertifizierungszeitraums.** Mit dem neuen Maßnahmenplan ist eine Erfolgskontrolle des bisherigen Maßnahmenplans einzureichen. Mit der Kontrolle und Fortschreibung nach einem Jahr drücken Sie ggf. in % die tatsächliche Umsetzung der jeweiligen Maßnahmen aus. Nutzen Sie bitte bei Teil- bzw. Nichterreichung einzelner Maßnahmen das unten angefügte Kommentarfeld. Nicht (voll) umgesetzte Maßnahmen, die weiterhin sinnvoll erscheinen, können in den folgenden Maßnahmenplan übertragen werden.
- **Erneuerung des Teamversprechens**
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter / das Team verpflichten sich mit Ihrer Unterschrift, die ServiceQualität aktiv zu unterstützen. Bitte eine Kopie per Post an die Prüfstelle senden.
- **Erneuerung des Qualitätsversprechens**
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen die Grundsätze nach denen sich qualitätsorientierte Betriebe ausrichten und welche Versprechen Sie damit an Ihre Kunden richten.
Mindestens drei eigene Versprechen/Standards zu Service und Qualität sind den allgemeinen Inhalten ergänzend hinzuzufügen. Die Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland kann die Qualitätsversprechen im Zuge anonymer Tests stichprobenartig überprüfen. Die Nichterfüllung der Qualitätsversprechen kann mit Sanktionen bis hin zur Aberkennung des Qualitätssiegels ServiceQualität Deutschland belegt werden.
Die Geschäftsleitung unterzeichnet das Qualitätsversprechen und sendet es in Kopie an die Prüfstelle.
- **Aktuelles 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)

(4)

Fristenregelung bei der 1. und 2. Folgezertifizierung bei nicht vollständig oder falsch ausgefüllten Unterlagen analog Nr. 3 (2)

(5)

Jährliche Aktualisierung der Maßnahmenpläne bei der 1. und 2. Folgezertifizierung analog Nr.3 (3)

(6)

Bei der 2. Folgezertifizierung kann mit der jährlichen Maßnahmenplan-Fortschreibung die Service-Bilanz 2 und 3 eingereicht werden (freiwillig, wer Interesse an der Gesamtauswertung über drei Jahre hat).

9. Antrag und Gebühren der Folgezertifizierungen

Antrag und Gebühren analog Nr. 2 (1), (3) und (4)

Abweichend von Nr. 2 (2) sind die Gebühren der Folgezertifizierungen:

1. und 2. Folgezertifizierung:

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

Betriebsstätten bis 15 Mitarbeiter 200,00 zzgl. MwSt.

Betriebsstätten ab 16 Mitarbeiter 250,00 zzgl. MwSt.

10. Wechsel von Stufe I in Stufe II

(1)

Ein Wechsel in Stufe II ist jederzeit nach Auszeichnung der Stufe I möglich. Empfohlen wird jedoch ein Wechsel frühestens nach einem Jahr, besser nach dem zweiten Jahr.

(2)

Liegt ein Antrag ServiceQualität Stufe Deutschland, Stufe II bei der Prüfstelle vor, kann nach Absprache auf die Aktualisierung des Maßnahmenplans Stufe I verzichtet werden, wenn es zu zeitlicher Überschneidung mit dem Maßnahmenplan Stufe II kommt. Die Verpflichtung zur Ergebniskontrolle des letzten Maßnahmenplans aus Stufe I bleibt bestehen.

(3)

Es gelten die Qualitäts-Richtlinien und betrieblichen Vereinbarungen der ServiceQualität Deutschland, Stufe II.

11. Änderungen der Qualitäts-Richtlinien

(1)

Diese Qualitäts-Richtlinien können nur durch eine Beschlussfassung der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland geändert werden.

12. Trägerbeiräte

(1)

Der Trägerbeirat der **ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen** ist angesiedelt bei der

ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen
c/o TourismusMarketing Niedersachsen GmbH
Essener Straße 1, 30173 Hannover
Telefon: 0511 270 488 0 Telefax: 0511 270 488 88
E-Mail: info@tourismusniedersachsen.de
Internet: www.servicequalitaet-niedersachsen.de

Der Trägerbeirat der **ServiceQualität Deutschland im Land Bremen** ist angesiedelt bei der

ServiceQualität Deutschland im Land Bremen
c/o BIS Bremerhaven Touristik / BTZ Bremer Touristik-Zentrale
H.-H.-Meier-Straße 6, 27568 Bremerhaven / Findorffstraße 105, 28215 Bremen
Telefon: 0471 94646100 Telefax: 0471 94646190 / Telefon: 0421 3080010 Telefax: 0421 3080036
E-Mail: touristik@bis-bremerhaven.de / btz@bremen-tourism.de
Internet: www.servicequalitaet-bremen-bremerhaven.de

(2)

Der Trägerbeirat **ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen** besteht aus Vertretern der Organisationen

- Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr
Frau Majbritt Pürschel
- Niedersächsischen Industrie- und Handelskammern
Herr Martin Exner
- DEHOGA Niedersachsen
Herr Rainer Balke
- TourismusMarketing Niedersachsen GmbH
Frau Carolin Ruh

Der Trägerbeirat **ServiceQualität Deutschland im Land Bremen** besteht aus Vertretern der Organisationen

- Bremer Touristik-Zentrale und Verkehrsverein der Freien Hansestadt Bremen e.V.
Herr Peter Siemering, Frau Cornelia Riebl
- Bremerhavener Gesellschaft für Investitionsförderung und Stadtentwicklung mbH
Bereich Bremerhaven Touristik
Herr Jochem Schöttler, Frau Franziska Stenzel
- IHK Bremerhaven
Herr Michael Stark
- WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH
Herr Dr. Klaus Sondergeld, Herr Frank Reimers
- Handelskammer Bremen
Herr Karsten Nowak
- DEHOGA Fachverband Bremen/Bremen-Nord
Herr Thomas Schlüter
- Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen
Frau Dr. Christel Lübben, Frau Yvonne Averwenser

(3)

Die Prüfstelle **ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen** erreichen Sie unter:

Prüfstelle ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen
c/o Projektbüro Tourismus
Herr Heinz-Hermann Doermer
Eichenhain 6
48155 Münster
Tel. 0251-382564
Fax. 0251-382569
HH.Doermer@muenster.de

Die Prüfstelle **ServiceQualität Deutschland im Land Bremen** erreichen Sie unter:

Prüfstelle ServiceQualität Deutschland im Land Bremen
c/o TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH
Frau Andrea Hofmann
Am Neuen Markt 1
14467 Potsdam
Tel. 0331 29873785
Fax. 0331 29873781
hofmann@tourismusakademie-brandenburg.de

(4)

Die Prüfstelle gewährt Neutralität gegenüber den Trägerbeiräten ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen/
im Land Bremen.

Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland, November 2011