

Geprüfte Servicequalität (DIQP)

Vergeben in:	Deutschland
Vergeben von:	DIQP Deutsches Institut für Qualitätsstandards und –prüfung e.V.
Kategorie:	Kategorienübergreifend
Produkte:	Servicerelevante Bereiche
Anzahl der belabelten Produkte:	Etwa 15



Anspruch

Die Vergabekriterien gehen deutlich über das gesetzlich vorgeschriebene hinaus. Die Kriterien des Labels werden anhand neuerer Erkenntnisse und Standards überarbeitet. Die Kriterien des Labels sind geeignet, relevante Verbesserungen im Bereich des Labels zu ermöglichen (ökologische, gesundheitliche, soziale, technische, kulturelle Ansprüche etc.).

Unabhängigkeit

Die Kriterienentwicklung erfolgt unter Hinzuziehung vom Zeichennehmer weitgehend unabhängiger und kompetenter Stellen. Zeichengeber, Zeichennehmer und Prüfer sind jeweils rechtlich und wirtschaftlich weitgehend voneinander unabhängig. Die Einhaltung der Vergabekriterien wird von unabhängiger und eindeutig identifizierbarer Stelle kontrolliert.

Kontrolle

Eindeutige, nachprüfbare Vergabekriterien mit klarem Bezug sind vorhanden. Die Einhaltung der Vergabekriterien wird umfassend kontrolliert. Wenn die Labelvergabe befristet ist, werden Fristverlängerungen nur nach einer erneuten Kontrolle der Einhaltung der Vergabekriterien erteilt. Bei Verstößen gegen die Vergabekriterien wird eine Nachbesserung innerhalb einer angemessenen, überschaubaren Frist eingefordert, gegebenenfalls erfolgen weitere Sanktionen bis zum Entzug des Labels.

Transparenz

Zielsetzung und Trägerschaft sind in öffentlich zugänglichem Informationsmaterial erläutert. Vergabekriterien, Vergabeverfahren und Kontrollverfahren sind für Verbraucher verständlich und nachvollziehbar dokumentiert und veröffentlicht und kostenlos zugänglich. Das Bildzeichen des Labels ist so gestaltet, dass es nicht mit einem anderen Zeichen verwechselt werden kann.

Unsere Bewertung

Es handelt sich um ein anspruchsvolles Label, das wesentlich zu Verbesserungen bei der Servicequalität von Dienstleistungen beiträgt.

Die Kriterien für die Vergabe des Labels werden von unabhängigen Stellen mitentwickelt, der Vergabeprozess ist transparent. Umfassende und unabhängige Kontrollen machen das Label glaubwürdig.

Verstößt ein Labelnehmer gegen die Vergabekriterien, so können ihm Sanktionen auferlegt werden. Verbraucher können alle wichtigen Informationen zum Label kostenlos abrufen.

Mehr Informationen

Labelgeber

Labelinhaber ist der Verein DIQP - Deutsches Institut für Qualitätsstandards und -prüfung mit Sitz in Berlin. Das DIQP wurde von verschiedenen Unternehmen gegründet und finanziert sich aus Mitgliedsbeiträgen und Fördermitgliedschaften.

Labelziele

Das seit 2016 vergebene Label hat zum Ziel, die Servicequalität von Dienstleistungen zu prüfen und gegebenenfalls zu bestätigen. Ziel ist, die Kundenzufriedenheit zu messen und zu erhöhen und damit auch die Umsätze der Labelnehmer zu steigern.

Labelvergabe

Labelnehmer, die das Label für ihre Serviceleistungen erhalten wollen, müssen sich an einen vom Labelgeber zugelassenen Consultant wenden und das Label beantragen. Der Consultant berät das Unternehmen im Vorfeld und erstellt einen Bericht, der dem Unternehmen Hinweise gibt, um Handlungen abzuleiten und Prozesse zu optimieren. Er stellt die zur Zertifizierung notwendigen Unterlagen zusammen und reicht diese zur Prüfung ein. Das Unternehmen QCERT prüft dann, ob die Vergabebedingungen eingehalten werden.

Dazu gehören unter anderem Servicetests, bei denen in mindestens 75 Prozent der geprüften Leistungsmerkmale ein Wert von 2,79 (auf einer Skala von 1 bis 5) erreicht werden muss. Anhand von Testeinkäufen oder Testbestellungen und Angebotsanforderungen oder Reklamationen wird der Kundenservice getestet. Bewertet werden dabei die Reaktionsgeschwindigkeit, die fachliche Kompetenz sowie die Freundlichkeit der Mitarbeiter und die generelle Lösungsbereitschaft und das Kulanzverhalten. Der Servicetest fließt mit 30 Prozent in die Gesamtbewertung ein.

Zusätzlich werden eine Kundenbefragung und eine Befragung des Managements durchgeführt. Die Kundenbefragung wird durch das Unternehmen selbst anhand eines standardisierten Fragebogens durchgeführt. Dabei muss eine Mindestzahl an Kundenantworten und ein bestimmter Mindest-Zufriedenheitswert erreicht werden. Das Ergebnis stellt die Grundlage für die weitere Zertifizierung dar. Abgefragt werden die durch das Unternehmen gebotenen Servicemaßnahmen und deren Qualität. Die Gesamtzufriedenheit über alle Fragen muss auf einer Skala von 1 bis 5 mindestens 2,79 betragen. Die Weiterempfehlungsquote durch die Kunden muss bei mindestens 69,9 Prozent liegen. Die Kundenbefragung fließt mit 50 Prozent in die Gesamtbewertung ein.

Bei der Befragung des Managements wird dokumentiert, wie wichtig die Servicequalität für das Unternehmen ist und ob es Pläne zur Verbesserung der Servicequalität gibt. Die Befragung des Managements fließt mit 20 Prozent in die Gesamtbewertung ein.

Das Label wird in drei Stufen vergeben:

SEHR GUT ab 80 Prozent

GUT ab 71 bis 79,9 Prozent

BEFRIEDIGEND ab 61 bis 70,9 Prozent

Unter 61 Prozent der maximal erreichbaren Wertung, wird das Label nicht vergeben. Es gilt zwei Jahre, dann muss der Prozess wiederholt werden. Bei Verstößen gegen die Vergabekriterien kann das Label entzogen werden.

Kontakt

DIQP Deutsches Institut für Qualitätsstandards und -prüfung e.V.

Hohenzollerndamm 152
14199 Berlin
Tel. +49(0)30 34649920
Fax +49(0)30 34649219

[info\(at\)diqp\(dot\)eu](mailto:info(at)diqp(dot)eu)

www.diqp.eu

Weitere Label in dieser Kategorie:



