

Top Service (DIQP)

Vergeben in:	Deutschland
Vergeben von:	DIQP Deutsches Institut für Qualitätsstandards und –prüfung e.V.
Kategorie:	Dienstleistung
Produkte:	Dienstleistungen
Anzahl der belabelten Produkte:	Etwa 10



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, nachprüfbar 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 dazu beiträgt, überdurchschnittliche Serviceleistungen kenntlich zu machen.

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, Betriebe kenntlich zu machen, die einen überdurchschnittlichen Service bieten. Unternehmen soll es ermöglicht werden, besondere Serviceleistungen herauszustellen.

Labelvergabe

Unternehmen, die das Label erhalten wollen, müssen sich an das DIQP wenden und vor Beginn des Zertifizierungsprozesses eine Befragung unter ihren Kunden durchführen. Dabei werden die Kunden zu verschiedenen Aspekten, beispielsweise zur Lösungskompetenz, Kundenorientierung, Reaktionsgeschwindigkeit, Freundlichkeit und zur Nachhaltigkeit der Serviceleistung befragt.

In einem Gespräch mit dem Management werden weitere Kriterien geprüft. Dazu gehört unter anderem, dass Mitarbeiter, die im Servicebereich tätig sind, Entscheidungsspielräume haben, um Kundenwünsche eigenständig und verantwortungsvoll lösen zu können. Besondere Leistungen im Servicebereich und sehr guter Service müssen gewürdigt, beziehungsweise honoriert werden. Das Management muss glaubhaft vermitteln, dass die Service- und Dienstleistungsqualität entscheidende Erfolgsfaktoren für den Unternehmenserfolg und die Kundenbindung sind.

Wenn das Ergebnis der Kundenbefragung eine Zertifizierung zulässt, dann übernimmt ein vom Labelgeber zugelassener Consultant die Zertifizierung. Der Consultant berät das Unternehmen im Vorfeld und bereitet den Zertifizierungsprozess vor. Er stellt die notwendigen Unterlagen zusammen und reicht diese zur Prüfung ein. Das unabhängige Unternehmen QCERT prüft dann, ob die Vergabebedingungen eingehalten werden.

Geprüft wird in den drei Bereichen: Befragung der Mitarbeiter und Abschneiden bei einem Gespräch mit dem Management. 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 34649220
Fax +49(0)30 34649219

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

www.diqp.eu

Weitere Label in dieser Kategorie:

