



TÜV PROFiCERT-plus Zertifizierungsverfahren

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“**.

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 unausgesprochener Kundenanforderungen geprüft und bewertet.

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.



TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH
Zertifizierungsstelle des TÜV Hessen
Rüdesheimer Straße 119
D-64285 Darmstadt
www.tuev-hessen.de