

## Cockpit ServiceQualität

### GSAK Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld mbH & Co. KG

	2016	Vorjahr
<b>Gesamtbewertung</b>	88%	
<b>Servicekultur</b>	100%	
Führung	100%	
Kommunikation & Information	100%	
Ziele	98%	
Innovation / Weiterentwicklung	100%	
<b>Umgang mit Beschwerden &amp; Reklamationen</b>	83%	
Annahme	99%	
Bearbeitung	99%	
Controlling	73%	
Verbesserung	60%	
<b>Kundenbefragung</b>		<b>Letzter Wert</b>
Erhobene Gesamtzufriedenheit	1,80	
Berechnete Gesamtzufriedenheit	1,87	
Anteil Leistungsmerkmale mit Bewertung mind. 2,20	77,00%	
NPS	-	
Weiterempfehlungsquote	-	
Mindesrücklauf eingehalten	Ja	

	2016	Vorjahr
Anzahl Positives	4	
Anzahl Hinweise	17	
Anzahl Feststellungen	9	
Anzahl Abweichungen	0	
<b>Servicezuverlässigkeit</b>	96%	
Standards	93%	
Prozesse	98%	
Rahmenfaktoren	92%	
Partner & Lieferanten	100%	
<b>Qualifikation der Mitarbeiter</b>	100%	
Rekrutierung	100%	
Aus- & Weiterbildung	100%	
Beurteilung	100%	
Controlling	100%	
<b>Mystery Analysen</b>		<b>Letzter Wert</b>
Gesamtbewertung mind. 2,20 im Mittel	1,78	
Gesamtbewertung umskaliert auf 100er Skala (%)	80,71%	
Einhaltung Servicestandards	80,00%	
Mindestanzahl Mystery Tests	Ja	
Relevante Kanäle/Kontaktpunkte in Prüfung abgedeckt	Ja	

## Management Summary

### GSAK Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld mbH & Co. KG

#### Kundenbefragung:

- Als Erhebungsmethode für die Kundenbefragung kam eine telefonische Erhebung zum Einsatz.
- Die Erhebung wurde im Zeitraum von 07.03. bis 15.03.2016 durchgeführt.
- Die Erhebung wurde durch LQM Marktforschung GmbH durchgeführt. Die Ergebnisse der Erhebung wurden im Rahmen des Zertifizierungsprozesses durch die TÜV SÜD Management Service GmbH geprüft und integriert.
- Im Rahmen der Kundenbefragung wurden Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren der Stadt Krefeld zur Zufriedenheit des Service befragt (Bruttostichprobe).
- Insgesamt haben sich 600 Kunden an der Erhebung beteiligt.

#### Audit vor Ort und Expertenbewertung:

- Die Prozentergebnisse im Cockpit des Prüfberichts zu den Dimensionen Servicekultur, Servicezuverlässigkeit, Umgang mit Beschwerden und Reklamationen sowie Qualifikation der Mitarbeiter berechnen sich auf Basis der Ergebnisse aus einer Bewertung der Umsetzung der Kriterien aus dem Kriterienkatalog ServiceQualität. Die Bewertung erfolgte durch geschulte Auditoren im Rahmen eines Audits vor Ort beim zertifizierten Unternehmen.
- Die Prozentergebnisse im Cockpit des Prüfberichts zur Kundenbefragung ergeben sich aus dem Ergebnis der jeweils integrierten Erhebung.
- Die Prozentergebnisse im Cockpit des Prüfberichts zur Expertenbewertung ergeben sich den jeweils durchgeführten Prüfungen.

#### Berechnung der Gesamtbewertung:

- Die Gesamtbewertung der Prüfung ergibt sich aus dem gewichteten Mittelwert der einzelnen Prüfungsmethoden (Audit vor Ort und Dokumentenprüfung, Kundenbefragung und qualifizierte Expertenbewertungen).
- Die Einzelergebnisse der jeweiligen Prüfmethode werden aufgrund unseres Bewertungsschemas sowie dem Erreichungsgrad der überprüften Kriterien (Punktzahl) ermittelt.

Bewertungsschema mit Punktzahl:

10 Punkte = Positive ("P") Bewertungen können als Best Practice im Unternehmen angesehen werden.

9 Punkte = Hinweise ("H") enthalten Verbesserungspotenziale und müssen nicht umgesetzt werden.

6 Punkte = Feststellungen ("F") zeigen Differenzen zum Standard auf und müssen bis zur nächsten Überwachung abgestellt werden.

0 Punkte = Abweichungen ("A") sind systematische Divergenzen zur Prüfgrundlage und müssen in einem Zeitraum von sechs Wochen nach Erhalt des Prüfberichts beseitigt werden. Geprüft wird diese Beseitigung durch die Bewertung weiterer eingereichter Unterlagen und/oder durch eine Nachbewertung vor Ort.

• Die Ermittlung des Gesamt-Erfüllungsgrads pro Prüfmethode berechnet sich aus: Erreichte Punktzahl / Maximale erreichbare Punktzahl.

• Die Einzelbewertungen gehen mit den folgenden Anteilen in die Gesamtbewertung ein: 60% Bewertung des Audits vor Ort und Dokumentenprüfung, 20% Ergebnis der Kundenbefragung, 20% Ergebnis der Expertenbewertung.

• Die Gesamtbenotung „sehr gut“ wird ab einer Gesamtbewertung von 87,5% vergeben (entspricht einer Note von 1,50 auf einer 5er Zufriedenheitsskala). Die Gesamtbenotung „gut“ wird bei einer Gesamtbewertung von 87% bis 70% vergeben entspricht einer Note von 1,51 bis 2,20 auf einer 5er Zufriedenheitsskala).

• Für eine erfolgreiche Zertifizierung dürfen keine systematischen Abweichungen vom zugrundeliegenden Kriterienkatalog vorliegen.

Für weitere Fragen zur Zertifizierung steht Ihnen das Team ServiceZertifizierungen der TÜV SÜD Management Service GmbH unter der kostenfreien Telefonnummer 0800 5791 5006 gerne zur Verfügung. Oder informieren Sie sich auf der TÜV SÜD Homepage unter [www.tuev-sued.de/ms/verbraucherinfo](http://www.tuev-sued.de/ms/verbraucherinfo).