

## Grundsätzliches zum Verfahren

TÜV Kundenzufriedenheit basiert auf einer repräsentativen Kundenbefragung. Das Siegel wird nur an Unternehmen vergeben, die von ihren Kunden entsprechend gut bewertet werden. Die entscheidenden Aspekte sind:

1. **Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen:** Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden.
2. **Weiterempfehlungsbereitschaft:** Die Weiterempfehlungsbereitschaft für das Unternehmen durch die Befragten muss mindestens 70 % betragen.
3. **Mittelwert Zertifizierungskriterien:** Die Zertifizierungskriterien müssen im Mittelwert mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreichen.

## Fragebogen

Der Fragebogen wird für jedes Unternehmen vom TÜV Saarland entwickelt und bildet typische Kundenkontaktpunkte ab, die zu einer Meinungsbildung beim Kunden beitragen.

## Zertifizierungskriterien - Einzelkriterien

Die relevanten Einzelkriterien für TÜV Kundenzufriedenheit sind:

- Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen
- Qualität der Produkte und/bzw. Dienstleistungen (branchenabhängig)
- Verständliche und klare Kundenkommunikation
- Kundenservice insgesamt
- Zuverlässigkeit und Fairness des Unternehmens
- Preis / Leistungsverhältnis

## Repräsentativität

Die ausgewählte Stichprobe muss repräsentativ für die Grundgesamtheit sein. Je größer die Grundgesamtheit an Kunden ist, umso größer muss auch die Stichprobe sein, um alle statistischen Abweichungen zu berücksichtigen. Der Anteil an statistisch relevanten Untergruppen muss ihrem Anteil in der Realität entsprechen. Mittels technischer Sicherungsverfahren wird sichergestellt, dass keine Mehrfachteilnahmen oder andere vermeidbare Ergebnisverzerrungen stattfinden können.

# Richtlinien zur Stichprobenauswahl

Folgende allgemeine Richtlinien gelten für die Zufallsauswahl der Stichprobe:

## Allgemeine Auswahlvorschriften zur Zufallsauswahl:

1. Die gewählte Zufallsauswahlmethode muss sicherstellen, dass die Stichprobe die Grundgesamtheit (=Summe aller Kunden) im Verhältnis abbildet. Die Stichprobe muss ein repräsentatives Abbild der Grundgesamtheit sein. In die Grundgesamtheit werden einbezogen:
  - nur aktive Kunden
  - Kunden, die zwischen 18 und 75 Jahre alt sind
  - keine juristischen Personen
  - Ausschluss der Kunden, die keiner Kontaktaufnahme zugestimmt haben (Datenschutz)
2. Folgende Verfahren dürfen der Zufallsauswahl nicht vorausgehen:
  - Auswahl bestimmter Kunden anhand ihrer Geschichte, z.B. Beschwerden
  - Auswahl bestimmter Kunden anhand bekannter Zufriedenheit oder Unzufriedenheit
  - Über- oder Unterrepräsentierung bestimmter Kundengruppen ohne triftigen Grund (z.B. erforderliche Quotierung relevanter Kleingruppen)

## Zusätzliche Auswahlmerkmale / Ausschlussmerkmale

Abhängig von den jeweiligen Branchen können vom TÜV Saaland weitere Merkmale festgelegt werden, um eine repräsentative Leistungsbeurteilung zu garantieren.

## Angewandte Messmethodik

Die Befragung basiert auf einer 5-stufigen, geraden Zufriedenheitsskala.

**Einzelkriterien:** 1 = sehr zufrieden, 2 = zufrieden, 3 = mittelmäßig, 4 = eher unzufrieden, 5 = völlig unzufrieden

**Gesamtnote Unternehmen:** 1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = befriedigend, 4 = ausreichend, 5 = ungenügend

## Notenermittlung

Maßgeblich für die Ermittlung der Gesamtnote sind die arithmetischen Mittelwerte der zertifizierungsrelevanten Kriterien:

### KRITERIEN FÜR DIE ZERTIFIKATSVERGABE

1,0 bis 1,7 = sehr gut

1,8 bis 2,2 = gut

Gesamtergebnisse, die im Mittelwert schlechter als 2,2 sind, gelten als nicht bestanden. Diese Unternehmen erhalten kein Zertifikat.