

zKomplettüberarbeitung ohne Änderungsanzeige

Complete revision without marking of changes

| Inhalt  | Seite    |
|---|----------|
| <b>1 Zweck .....</b>                          | <b>2</b> |
| <b>2 Geltungsbereich .....</b>                | <b>2</b> |
| <b>3 Definitionen .....</b>                   | <b>2</b> |
| <b>4 Zuständigkeiten .....</b>                | <b>3</b> |
| 4.1 TÜV NORD CERT .....                       | 3        |
| 4.2 Internationale Landesgesellschaften ..... | 4        |
| 4.3 QMB .....                                 | 4        |
| <b>5 Ablaufbeschreibung .....</b>             | <b>4</b> |
| 5.1 Generelles .....                          | 4        |
| 5.2 Versenden der Fragebögen .....            | 5        |
| 5.3 Eingang der Fragebögen .....              | 5        |
| 5.4 Auswertung der Daten .....                | 6        |
| 5.5 Übertragung in die Systeme .....          | 6        |
| 5.6 Bewertung der Ergebnisse .....            | 7        |
| <b>6 Anlagen .....</b>                        | <b>7</b> |
| <b>7 Mitgeltende Unterlagen .....</b>         | <b>7</b> |

| Table of Contents                       | Page     |
|---|----------|
| <b>1 Purpose.....</b>                   | <b>2</b> |
| <b>2 Area of application .....</b>      | <b>2</b> |
| <b>3 Definitions .....</b>              | <b>2</b> |
| <b>4 Responsibilities .....</b>         | <b>3</b> |
| 4.1 TÜV NORD CERT .....                 | 3        |
| 4.2 Subsidiaries .....                  | 4        |
| 4.3 QMR.....                            | 4        |
| <b>5 Process Description .....</b>      | <b>4</b> |
| 5.1 General .....                       | 4        |
| 5.2 Sending the questionnaire .....     | 5        |
| 5.3 Receiving Questionnaires .....      | 5        |
| 5.4 Evaluation of Data .....            | 6        |
| 5.5 Transfer to the systems .....       | 6        |
| 5.6 Assessment of results .....         | 7        |
| <b>6 Appendices .....</b>               | <b>7</b> |
| <b>7 Other relevant documents .....</b> | <b>7</b> |

|  |                                      |                                    |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|
| Geändert / Changed: 2019-09-11           | Geprüft / Checked: 20.09.2019        | Freigegeben / Released: 20.09.2019 |
| Unterschrift / Signed: Kim-Julia Zamljen | Unterschrift / Signed: K. Friederich | Unterschrift / Signed: Wielpütz    |

## 1 Zweck

In der Arbeitsanweisung CERT-122-AA-027 wird die Vorgehensweise bei der Ermittlung der Kundenzufriedenheit beschrieben.

## 2 Geltungsbereich

Diese Anweisung gilt für die TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) sowie für alle internationalen Vorgänge, bei denen Akkreditierungen, Zulassungen, Benennungen etc. der TN CERT GmbH genutzt bzw. Dienstleistungen der TN CERT GmbH erbracht werden.

Diese Arbeitsanweisung gilt für alle Mitarbeitenden der TN CERT, die mit der Ermittlung der Kundenzufriedenheit beauftragt sind. Sie gilt auch bei Landesgesellschaften (LG), sofern Produkte der TN CERT geliefert werden.

Sofern sich im Ausland bei der Umsetzung dieser AA Regelungsbedarf bei organisatorischen Anforderungen ergibt, muss dieser Regelungsbedarf von der Landesgesellschaft in eigener Verantwortung festgelegt werden. Inhaltliche Änderungen am Prozess sind nicht zulässig.

## 3 Definitionen

Fragebogen (CERT-122-AA-027-MU01):

Fragen zur Zufriedenheit in den Kategorien Vorbereitung und Durchführung des Audits, Fachkompetenz des Personals, Dokumentation, Zertifikat und Allgemeines.

Der Fragebogen existiert auf Deutsch und Englisch.

## 1 Purpose

This document describes the procedure for determining customer satisfaction.

## 2 Area of application

This document applies for TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) as well as all international proceedings which make use of TN CERT GmbH accreditations, approvals, notifications etc. and/or when delivering TN CERT GmbH services.

This working procedure applies to all employees of TN CERT who are responsible for determining customer satisfaction. It also applies to TN subsidiaries (LG) if TN CERT products are delivered.

If there is a need to regulate organisational requirements abroad when implementing these working procedure, this need for regulation must be determined by the subsidiary on its own responsibility. Changes to the content of the process are not permitted.

## 3 Definitions

Questionnaire (CERT-121-AA-027-MU01)

Questions on satisfaction in the categories of audit preparation and performance, staff competence, documentation, certificate and general.

The Questionnaire is available in German and English.

Er kann als Papierdokument an den Kunden versendet werden. Darüber hinaus gibt es eine Online Version (URL-Adresse) zur digitalen Übermittlung an den Kunden.

Datenbank:

Typo 3 System der TÜV NORD Service GmbH. Ergebnisse aus der Online Version werden in dieser Datenbank gesammelt. Die Datenbank umfasst alle vorhandenen länderbezogenen URL-Fragebögen und stellt die jeweiligen Ergebnisse in Form einer Excel-Tabelle zur Verfügung.

URL-Adresse: Als URL-Adresse wird der Online Link bezeichnet, welcher im Falle einer Online Befragung an die Kunden gesendet wird. Es wird eine deutsche und eine englische Version bereitgestellt. Sofern LG den Fragebogen in Landessprache übersetzt haben wird eine weitere URL-Adresse angelegt, demnach gibt es mehr als einen Online Link.

## **4 Zuständigkeiten**

### **4.1 TÜV NORD CERT**

Die Zuständigkeiten für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit innerhalb der TN CERT unterteilen sich wie folgt:

- Der Fragebogen wird von der Abteilung International Sales and Marketing erstellt.
- Der Fragebogen in Papierform wird standardmäßig vom Fachbereich Services mit der Rechnung an den Kunden versandt. Es besteht zudem die Möglichkeit den Fragebogen als Online-Version zu versenden. Ferner obliegt es dem Vertrieb und den Kundenbetreuern die Zufriedenheit Ihrer Kunden mit Hilfe des Fragebogens zu ermitteln und eine Auswertung gemäß dieser AA an die Abteilung International Sales and Marketing zu senden.

The Questionnaire can be sent in to the customer as a paper document. In addition, there is an online version (URL address) for digital transmission to the customer.

Database:

Typo 3 system from TÜV NORD Service GmbH. Results from the online version are collected in this database. The database includes all existing country-specific URL questionnaires and provides the respective results in the form of an Excel table.

URL-Address: The URL address is the online link that is sent to the customers in the case of using the online survey. A German and an English version are provided. If the questionnaire has been translated into local language, an additional URL address is created, which means that there is more than one online link.

## **4 Responsibilities**

### **4.1 TÜV NORD CERT**

The responsibilities for determining customer satisfaction within TN CERT are subdivided as follows:

- The questionnaire is prepared by International Sales and Marketing department.
- The paper version of the questionnaire is sent to the customer with the invoice by the Services Department as standard. Further it is possible to send the questionnaire as online version. Besides, the Sales department of TN CERT and/or the customer advisors are responsible to determine the satisfaction of the customer via the questionnaire and to send an evaluation in accordance with this working procedure to the International Sales and Marketing department of TN CERT.

- Die Rückläufer in Papierform werden von der Abteilung International Sales and Marketing digital erfasst und ausgewertet.
- Die digitalen Ergebnisse (aus Papierform und Online-Link) werden von der Abteilung International Sales and Marketing an die zuständigen Bereichsleitungen der TN CERT bzw. an die Landesgesellschaften im Folgemonat versendet.

#### 4.2 Internationale Landesgesellschaften

Die Landesgesellschaften (LG) führen die Ermittlung der Kundenzufriedenheit mit dem von TN CERT erstellten und zur Verfügung gestellten Fragebogen in eigener Verantwortung durch. Bei der Verwendung des Fragebogens in Papierform beinhaltet dies die Versendung, das Einsammeln der Rückläufer und die Übertragung der Rückläufer in die Online Version. Bei Verwendung der von TN CERT bereitgestellten Online Version beinhaltet das die Versendung des Online-Links URL-Adresse an den Kunden.

#### 4.3 QMB

Dem QMB werden monatlich Kennzahlen zur Kundenzufriedenheit übermittelt. Die übermittelten Daten betreffen den Vormonat.

Die Jahresauswertung wird am Jahresende durch International Sales and Marketing an den QMB der TN CERT versendet und durch diesen in den Management Review eingearbeitet.

### 5 Ablaufbeschreibung

#### 5.1 Generelles

Da der Fragebogen in der Ausgangssituation auf Deutsch und auf Englisch existiert, können die LG bei Bedarf Übersetzungen in Landessprache anfertigen. Abhängig von den Landesgepflogenheiten ist eine Invertierung der Bewertungsskalen möglich (1= sehr zufrieden in 1= sehr schlecht). Eine

- The returns in paper form are digitally recorded and evaluated by International Sales and Marketing department.
- The digital results (from paper and online version) are sent from the International Sales and Marketing department to the division manager nationally and to the subsidiaries internationally in the following month

#### 4.2 Subsidiaries

The subsidiaries (LG) are responsible for determining customer satisfaction with the questionnaires created and provided by TN CERT. If the questionnaire is used in paper form, this includes sending, collecting and transferring the returns to the online version. When using the online version provided by TN CERT, this includes sending the URL address to the customer.

#### 4.3 QMR

The QMB receives monthly figures on customer satisfaction. The transmitted data relate to the previous month.

The annual evaluation will be sent to the QMB of TN CERT at the end of the year by International Sales and Marketing and incorporated into the Management Review by the QMB.

### 5 Process Description

#### 5.1 General

As basis, the questionnaire exists in German and English but the subsidiaries are allowed to translate the questionnaire into local language as needed. Depending on the country conventions, an inversion of the evaluation scales is possible (1= very satisfied in 1= dissatisfied). A uniform evaluability must be ensured. Changes

einheitliche Auswertbarkeit muss dabei sichergestellt werden. Änderungen vom Standard und Absprachen sind der Abteilung International Sales and Marketing schriftlich mitzuteilen. Bei Bedarf kann das Logo der LG in der Kopfzeile eingefügt werden. Auch dies ist der TN CERT schriftlich mitzuteilen. Weitere Änderungen sind nicht zulässig.

Der Fragebogen muss eine lokale Kontaktmöglichkeit enthalten und ist jeweils in der aktuellen Version anzuwenden.

## 5.2 Versenden der Fragebögen

TN CERT:

Der Kundenzufriedenheitsbogen wird vom Fachbereich Service mit der Rechnung an den Kunden übermittelt. Zurzeit findet die Papierform Anwendung. Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung der Prozesse ist der Übergang auf die Online Version anzustreben.

LG:

Die LG legen einen Distributionsweg eigenverantwortlich fest. Die Online Version ist zu präferieren, eine Verwendung der Papierversion ist der Abteilung International Sales and Marketing der TN CERT schriftlich zu begründen. Sofern der Kundenzufriedenheitsbogen nicht in der Online Version versendet wird, sind die LG dazu verpflichtet die rückläufigen Ergebnisse in Online Version einzutragen und abzusenden.

## 5.3 Eingang der Fragebögen

Die eingegangenen Rückmeldungen werden durch einen zuständigen Mitarbeiter der Abteilung International Sales and Marketing der TN CERT aus der Datenbank länderspezifisch digital erfasst und gespeichert.

to the standard and agreements must be recorded in writing to the International Sales and Marketing department. If required, the logo of the subsidiary can be inserted in the headline of the questionnaire. This must also be communicated to the TN CERT in writing. Further changes are not permitted.

The questionnaire must contain a local contact option and must be used in the current version.

## 5.2 Sending the questionnaire

TN CERT:

The customer satisfaction questionnaire is sent to the customer together with the invoice by the Service department. The paper form is currently used. Due to the progressive digitalisation of the processes, the transition to the online version is to be focused.

Subsidiaries:

The subsidiaries determine a distribution channel on their own responsibility. The online version is to be preferred, a use of the paper version is to be justified to the department International Sales and Marketing of TN CERT in writing. If the customer satisfaction form is not sent in the online version the subsidiary is obliged to fill in and send the retrograde results in the online version.

## 5.3 Receiving Questionnaires

The feedback from the database received is digitally recorded and stored by a responsible employee of the International Sales and Marketing department of TN CERT on a country-specific basis.

TN CERT:

Mit den ermittelten Kennzahlen wird monatlich eine Auswertung durch die Abteilung International Sales and Marketing bereitgestellt. Es wird zudem eine Auswertung zu den Ergebnissen „unzufrieden/ sehr unzufrieden“ vorgenommen und an die zuständigen Bereichsleitungen weitergeleitet.

#### 5.4 Auswertung der Daten

Die eingegangenen Datensätze werden in einem digitalen Auswertungstool (z.B. Excel-Matrix) aggregiert.

Das Tool bietet die Möglichkeit nach bestimmten Merkmalen und Kriterien zu filtern, Diagramme oder Grafiken abzubilden, sowie weitere Kennzahlen zu ermitteln.

LG:

Die Abteilung International Sales and Marketing stellt den jeweiligen LG die eingegangenen Datensätze in einem digitalen Auswertungstool monatlich zur Verfügung. Das Tool bietet die Möglichkeit nach bestimmten Merkmalen und Kriterien zu filtern, Diagramme oder Grafiken abzubilden, sowie bestimmte Kennzahlen zu ermitteln.

#### 5.5 Übertragung in die Systeme

TN CERT:

Der zuständige Mitarbeiter aus der Abteilung International Sales und Marketing überträgt die ermittelten Kennzahlen aus der Datenbank in ein bereitgestelltes Auswertungstool CERT-122-AA-027-MU02 (z.B. Excel Matrix).

LG:

Jede LG hat die Möglichkeit, zusätzlich eigene Auswertungen und Systeme für sich festzulegen.

TN CERT:

An evaluation is done monthly by the International Sales and Marketing department on the basis of the key figures determined. In addition, an evaluation of the results, which are “disappointed / very disappointed” is carried out and forwarded to the responsible division manager.

#### 5.4 Evaluation of Data

The data records received are aggregated in a digital evaluation tool (e.g. Excel matrix).

The tool offers the possibility to filter according to certain characteristics and criteria, to display diagrams or graphics, as well as to determine key figures

Subsidiaries:

International Sales and Marketing department makes the received data records available in a digital evaluation tool and send it to the respective subsidiary on a monthly basis. The tool offers the possibility to filter according to certain characteristics and criteria, to display diagrams or graphics, as well as to determine certain key figures.

#### 5.5 Transfer to the systems

TN CERT:

The responsible employee from the International Sales and Marketing department transfers the key figures determined from the database to an evaluation tool CERT-122-AA-027-MU02 provided (e.g. Excel Matrix).

Subsidiaries:

Each subsidiary has the option of defining its own additional evaluation tool or evaluation systems.

## 5.6 Bewertung der Ergebnisse

Um die Kundenzufriedenheit stetig zu optimieren können zusätzliche Zielwerte und Maßnahmen von den jeweils Verantwortlichen (z. B. für „Automotive–Standards“ und bei Bedarf auch zusätzliche Standards) für das In- und Ausland festgelegt werden.

Die Abteilung International Sales and Marketing nimmt eine gesonderte weltweite Auswertung für die Automotive-Standards vor verteilt diese an die jeweiligen Fachleiter.

Im Falle von Nichterreichung sind seitens des Fachleiters Maßnahmen für die jeweiligen Landesgesellschaften abzuleiten und zu kontrollieren.

## 6 Anlagen

|                      |                                     |
|----------------------|-------------------------------------|
| CERT-122-AA-027-MU01 | Kundenzufriedenheitsbogen           |
| CERT-122-AA-027-MU02 | Auswertungstool (z.B. Excel Matrix) |

## 7 Mitgeltende Unterlagen

keine

## 5.6 Assessment of results

In order to continuously optimize customer satisfaction, target values and measures can be defined by the specialist manager (e.g. for "automotive standards" and additional standards if required) for Germany and international subsidiaries.

International Sales and Marketing department will carry out a separate worldwide evaluation of the automotive standards and distribute it to the respective specialist managers.

In case of non-achievement, the specialist manager must deviate and control measures for the respective subsidiaries.

## 6 Appendices

|                       |                                     |
|-----------------------|-------------------------------------|
| CERT-122-AA-027-MU01e | Feedback Questionnaire              |
| CERT-122-AA-027-MU02e | Evaluation tool (e.g. Excel Matrix) |

## 7 Other relevant documents

non