

Die Zertifizierungsgrundlagen gemäß des TN-Standards A75-S016 sind

1. Kundenbefragung, die durch den TÜV Nord Cert ausgewertet wird:

Kundenbefragung von mind. 100 Rückläufern / Jahr und Werkstatt mit einer durchschnittlichen Gesamtzufriedenheit von mindestens 2,2.

1 = sehr zufrieden; 5 = völlig unzufrieden

Die Auswertung erfolgt durch den TÜV Nord Cert.

2. Bestandener Werkstatt-Test als Mystery-Test

Der Mystery-Test ist bestanden, wenn mindestens 91 / 110 Punkten erreicht wurden, wobei sicherheitsrelevante, StVZO relevante und leistungsrelevante Fehler entsprechend gewichtet sind:

1. sicherheitsrelevante Fehler **nicht** gefunden = minus 20 Punkte
2. StVZO relevante Fehler **nicht** gefunden = minus 10 Punkte
3. leistungsrelevante Fehler **nicht** gefunden = minus 5 Punkte

3. Erfolgreiches TÜV Audit vor Ort in der Werkstatt

Das TÜV Audit ist bestanden, wenn in folgenden 7 Kategorien jeweils mind. 75 % der Anforderungen erfüllt sind:

1. Auftritt / Eindruck / Kommunikation
2. Leistungsspektrum
3. Betriebsorganisation u.a.
 1. Qualitätssicherungsmaßnahmen der Neuradmontage, der Werkstatt, des Dialogannahmeprozesses und der Informationsverarbeitung
 2. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten
 3. Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz
4. Personal
5. Ausstattung
6. Umgang mit Beschwerden
7. Internes Audit, ständige Verbesserung & Kundenzufriedenheit

Das Zertifikat erhält nur, wer alle drei Teile bestanden hat. Zur Aufrechterhaltung des Zertifikates bedarf es einer fortlaufenden Kundenbefragung sowie das Bestehen von stichprobenartigen Mystery-Tests und TÜV Überwachungsaudits jeweils mindestens einmal in 3 Jahren.