



## **Die freie Interessengemeinschaft Handel, Handwerk und Dienstleistung**

Ziel dieses Zusammenschlusses ist die gemeinsame Darstellung und Einhaltung der Interessen HHD Group.

Der Gütesiegelgemeinschaft geht es um permanent guten und verlässlichen Service. Die Unternehmen, die sich dieser Gütegemeinschaft anschließen, gehen die Selbstverpflichtung zum fairen Handel - Seriosität – guten Serviceleistung – Beständigkeit ein.

Und ein entscheidender Punkt ist auch, sich einfach von anderen zu unterscheiden. Doch damit ist vielleicht auch die Notwendigkeit vorgegeben, sich zu verändern. Das wiederum setzt voraus, dass man sich seiner Werte bewusst ist. Zugleich verpflichtet sich die Gütesiegelgemeinschaft zur Einhaltung ihrer Zusagen. Die Ausrichtung der Serviceaktivitäten folgt den Wünschen, Erwartungen und Problemen der Kunden.

Im Umgang untereinander verpflichten sich die Mitgliedsunternehmen nach den Prinzipien strikter Lauterkeit und fairen Leistungswettbewerbs zu handeln.

Man ist sich aber auch innerhalb der Gütesiegelgemeinschaft einig, nicht auf dem Erreichten verharren zu wollen sondern auch wieder in diesem Jahr nützliche, gute und neue leistbare Serviceangebote zu entwickeln.

Grundsätzlich haben alle Unternehmen die Möglichkeit der HHD Group beizutreten, um das Gütesiegel der "HHD" zu erlangen. Es müssen jedoch gewisse Vorgaben erfüllt sein. Entscheidungskriterien sind unter anderem Erfahrung, Beständigkeit, Seriosität, Serviceleistungen, Know-how und fair trade.

Die Vergabe des Gütesiegels vollzieht sich in zwei Stufen. Im ersten Jahr der Beantragung führt der Antragsteller, nach der Methode der Selbstevaluation, eine eigenständige Bewertung seiner Arbeit durch. Die eigenen Einschätzungen sind jeweils durch entsprechende Nachweise zu belegen. Die eingereichten Unterlagen werden daraufhin auf Plausibilität überprüft und es wird über die Vergabe des Gütesiegels entschieden. Im darauf folgenden Jahr wird dann die Ergebnisqualität der Arbeit durch entsprechende Methoden überprüft und auf dieser Grundlage wird über die Weiterverwendung des Gütesiegels entschieden.

In einer weiteren Stufe gibt es die Möglichkeit das Qualitätssiegel **BEST QUALITY & SERVICE** entweder in Bronze, Silber oder Gold zu erhalten, sofern die Anforderungen erfüllt werden.



Die Voraussetzungen für den Erhalt von Bronze, Silber oder Gold Awards sind wie folgt beschrieben:



Um den Bronze Award zu erhalten, muss das Unternehmen die Regelung 1 oder 4 erfüllen und zusätzlich einen neuen Measured Best Practice aufweisen. Für den Silber Award gelten die Bedingungen des Bronze Awards zuzüglich 2 weiterer Regelungen. Für den Gold Award müssen die Kriterien wie bei Bronze erfüllt plus 4 weitere Regelungen erreicht werden.

Mit dem Erwerb eines Best Quality Service Gold Awards ist der Inhaber berechtigt, das Gütesiegel für ein Jahr ab Ausstellungsdatum offiziell zu führen und in seinen Marketingaussagen darauf zu verweisen. Vorausgesetzt er erfüllt nach wie vor die Auswahlkriterien, die zur Sicherstellung der Qualitätsanforderungen führen.

Nach einer erstmaligen Vergabe hat das Siegel "HHD Service" eine Gültigkeit von einem Jahr. Eine Verlängerung ist jederzeit möglich sofern alle Auswahlkriterien wieder vorhanden sind. Die Unternehmen erhalten ein Logo sowie eine ID- Mitgliedsnummer des Gütesiegels für die weitere interne wie externe Verwendung. Bei Missachtung der Vergabebedingungen erfolgt der Entzug des Siegels.

### **Fazit**

Ziel des Gütesiegels ist die Herstellung von Transparenz und Vergleichbarkeit unter den Unternehmen. Hierdurch kann das Gütesiegel vor allem eine Orientierungshilfe für Interessenten sein. Bei Unternehmen, die das Gütesiegel erhalten haben, kann erwartet werden, dass diese die Entscheidungskriterien der Vergaberichtlinien beherzigen und entsprechend anwenden.

### **HHD Service**

Handel - Handwerk – Dienstleitung

[info@hhd-service.org](mailto:info@hhd-service.org)