

MANAGEMENT-SYSTEM  
**ZERTIFIKAT**  
SERVICE-QUALITÄT

# Hotel Königshof

Das Hotel erfüllt die Kriterien für zertifizierte Servicequalität  
des Management-Systems SERQUA®

Werteorientierte, auf die Bedürfnisse der Gäste und der Mitarbeiter ausgerichtete Unternehmensführung • Konsequente Umsetzung der Unternehmensstrategie • Kontinuierliche Verbesserung der Management-Qualität • Kontinuierliche Qualitätssicherung und -verbesserung bei allen Serviceleistungen im Unternehmen • Einkauf, Lagerung, Verwendung, Produktion und Verkauf von Materialien und Dienstleistungen unter Beachtung von Sozial-, Nachhaltigkeits- und Sicherheitsstandards • Entwicklung marktgerechter Programme und Serviceleistungen • Regelmäßige Information und Schulung aller Mitarbeiter • Beteiligung der Mitarbeiter an wichtigen Unternehmensentwicklungen • Weitgehende Delegation von Verantwortung an die Mitarbeiter • Regelmäßige Gästebefragungen • Gezieltes Marketing mit aktiver Kundenpflege und regelmäßiger Marktbeobachtung

**SERQUA® entspricht den Normforderungen der DIN EN ISO 9001:2000.**

Dieblich, 01.09.2021



**Franz-Josef König**  
Geschäftsführer  
Dipl.-Betriebswirt | Hotelmeister  
Vereidigter Sachverständiger  
Zertifizierter Bonitäts- und Ratinganalyst

## Nutzungsbestimmungen für SERQUA® Zertifikate

Die SERQUA® Zertifikate werden an die Betriebe verliehen, die das jeweilige Audit bestanden haben. Dazu gehört:

- die Vollständigkeit der Unterlagen
- die Erfüllung aller Kriterien
- der Nachweis über den konsequenten Einsatz des Management-Systems SERQUA®

Zertifikate werden ab erfolgreichem Abschluss des Audits für die Dauer von zwei Jahren verliehen. Die Erfüllung der Kriterien wird nach Ablauf durch ein Audit überprüft. Vor der ersten Vergabe des Zertifikats werden die Betriebe im Rahmen von Schulungen mit den Kriterien vertraut gemacht. Sie erhalten eine angemessene Unterstützung und Begleitung bei der Systemeinführung.

Die König-Strategie GmbH kann das Zertifikat aus wichtigem Grund einziehen und die Nutzung der Marke SERQUA® kündigen, falls der Betrieb bzw. dessen Beauftragte nach außen den guten Ruf des Management-Systems erheblich beeinträchtigen, die vereinbarten Folgeaudits nicht stattfinden oder die Qualitätsstandards dauerhaft, nicht wie vereinbart eingehalten werden.