

# ZERTIFIKAT

## TÜV NORD CERT Standard A75-S008 “Geprüfte Service-Qualität”

Der Nachweis der regelwerkskonformen Anwendung wurde erbracht und wird gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren bescheinigt für

**talocasa GmbH**  
Am Sandtorkai 71 - 72  
20457 Hamburg  
Deutschland



Geltungsbereich

### Kundenservice für Immobilieneigentümer und Immobilienmakler in Deutschland, Österreich und der Schweiz



Im Rahmen der Zertifizierung wurde die Servicequalität und Kundenorientierung hinsichtlich der Servicekultur, der Servicezuverlässigkeit, der Qualifikation der Mitarbeiter und der Umgang mit Beschwerden geprüft. Als Prüfmethode wurden Audits vor Ort, eine Dokumentenprüfung und die Bewertung einer Kundenbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse der Kundenbefragung müssen mindestens „gut“ ausfallen.

Nach eingehender Untersuchung wird die Konformität mit der Prüfgrundlage des TÜV NORD Standards A75-S008 bestätigt.

Die Überwachung durch TÜV NORD CERT erfolgt jährlich.

Die Kundenbefragung wird im 2-Jahreszyklus bewertet.

Zertifikat-Registrier-Nr. 44 761 151432  
Auditbericht-Nr. 3516 9962

Gültig von 2016-03-02  
Gültig bis 2019-03-01  
Erstzertifizierung 2016-03-02

  
Zertifizierungsstelle  
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2016-03-02

Diese Zertifizierung wurde gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung durchgeführt und wird regelmäßig überwacht.