

QUALITÄTSCHARTA EDS EUROPÄISCHER DATENSERVICE

Der EDS Europäischer Datenservice des Statistischen Bundesamtes bietet seit dem 1. Oktober 2004 allen Nutzern einen Informationsdienst zur amtlichen europäischen Statistik. Dieser Service möchte durch fachliche Kompetenz, Zuverlässigkeit, Schnelligkeit und hohe Nutzerorientierung dem Bedarf der Nutzer gerecht werden.

Der EDS Europäischer Datenservice verpflichtet sich deshalb zur:

1. Entgegennahme von Bestellungen und Anfragen über alle Kommunikationsmittel, wie Fax, Post, E-Mail, Online-Bestellformulare sowie telefonische und persönliche Erreichbarkeit an fünf Tagen pro Woche (montags bis donnerstags von 8 bis 17 Uhr, freitags von 8 bis 15 Uhr).
2. ersten Kontaktaufnahme zu dem Kunden innerhalb eines Arbeitstages nach Eingang der Anfrage bzw. Bestellung.
3. individuellen und kostenfreien Beratung des Kunden bei der Suche nach europäischen Statistiken einschließlich der umfassenden Unterstützung bei der Online-Suche nach den Daten und Veröffentlichungen Eurostats.
4. sachkundigen, relevanten, vollständigen, aktuellen und übersichtlichen Beantwortung aller Anfragen mit gegebenenfalls Übersendung von methodischen Erläuterungen.
5. unmittelbaren Benachrichtigung Eurostats, wann immer bei der Eurostat Online-Datenbank technische Störungen auftreten oder ein Kunde auf eventuelle Fehler in der Datenbank hingewiesen hat.
6. Übermittlung aller Anfragen, die der Klärung durch Eurostat bedürfen, an den Eurostat Central Support am Tag ihres Eingangs. Der EDS Europäischer Datenservice stellt sicher, dass der Kunde spätestens nach einer Woche eine zufriedenstellende Antwort erhält.
7. Anfertigung von maßgeschneiderten Tabellen aus den Eurostat-Datenbanken auf Wunsch (kostenpflichtiger Service) und Lieferung der bestellten Daten (auch in Form von Abonnements) innerhalb von 24 Stunden nach Bestätigung des Kostenvoranschlags durch den Kunden.
8. zügige Ausführung der Bestellung von gedruckten Veröffentlichungen Eurostats in Kooperation mit dem Vertriebspartner.
9. einfachen und transparenten Preisgestaltung (für den maßgeschneiderten Datenservice), die sich an der notwendigen Arbeitszeit des Serviceteams orientiert.
10. schnellen Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden.
11. vertraulichen Behandlung sämtlicher Kundenanfragen.

Unterzeichnet vom EDS-Team, 1. Oktober 2004