



HDE  
Handelsverband  
Deutschland



FRAGEBOGEN für Center

Large empty rectangular area for the survey content.

Empty rounded rectangular box for additional information.

## Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

Prüfdatum:

\_\_\_\_\_

Name Prüfer/ -in:

\_\_\_\_\_

Landesverband:

\_\_\_\_\_

E-Mail:

\_\_\_\_\_

## Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens

Dieser Fragebogen kann sowohl elektronisch als auch handschriftlich ausgefüllt werden. Zum **elektronischen Ausfüllen** ist die Verwendung von **Adobe Acrobat Reader Version 11** oder neuer erforderlich. Sie können diesen kostenlos herunterladen unter: <http://get.adobe.com/de/reader/>

Drucken Sie sich den Fragebogen für das **handschriftliche Ausfüllen** einfach aus und beachten Sie bitte die folgenden Hinweise dazu:

- Bitte verwenden Sie für das Ausfüllen des Fragebogens einen
  - **blau** oder
  - **schwarz**
 schreibenden **Feinliner**, **Kugelschreiber** oder **Filzstift**.
- Markieren Sie Ihre Antworten in den dafür vorgesehenen Feldern bitte mit einem **Kreuz**.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ja	nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ja	nein
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nicht vorhanden	

Angaben zum Center	
Allgemeines	
Name des Centers	_____
Straße	_____
Postleitzahl	_____
Ort	_____
Bundesland	_____

Angaben zum Center	
Größe des Centers	
<input type="checkbox"/>	unter 15.000 qm
<input type="checkbox"/>	ab 15.000 qm bis unter 25.000 qm
<input type="checkbox"/>	ab 25.000 qm bis unter 35.000 qm
<input type="checkbox"/>	ab 35.000 qm bis unter 45.000 qm
<input type="checkbox"/>	ab 45.000 qm und mehr
Erste Zertifizierung?	
<input type="checkbox"/>	ja
<input type="checkbox"/>	nein

Nr.		A, B, C	Frage			
<b>Kategorie 1: Erreichbarkeit des Centers</b>						
<b>Bewertung der Parkmöglichkeiten</b> (Parkplatz, Tiefgarage, Parkhaus - wenn in Eigenregie geführt)						
<input type="checkbox"/> Vorhanden und in Eigenregie geführt: Weiter mit Frage 1						
<input type="checkbox"/> Nicht vorhanden bzw. nicht in Eigenregie geführt: Weiter mit Frage 3						
<b>1</b>	<b>B</b>	Ist die Beschilderung beim Befahren des Parkplatzes gut und eindeutig zu erkennen? (zum Beispiel über Formate, Schriftart, Schriftfarbe, Standort)		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
<b>2</b>	<b>C</b>	Werden zusätzlich zu den vorhandenen Parkplätzen weitere Sonderparkplätze angeboten? (zum Beispiel breitere Parkplätze für Behinderte, Frauen- oder Familienparkplätze)		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
<b>Barrierearme und sichere Fußwege vom Parkbereich zum Center</b> (wenn in Eigenregie geführt)						
<b>3</b>	<b>A</b>	Sind die Fußwege vom Parkbereich zum Center sicher und stolperfrei? (zum Beispiel keine Stolperfallen oder Unebenheiten, sondern abgesenkte Bordsteine, helle Wege)		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nicht in Eigenregie geführt
<b>4</b>	<b>B</b>	Sind die Fußwege vom Parkbereich zum Center gut ausgeschildert? (zum Beispiel über Formate, Schriftart, Schriftfarbe, Standort)		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nicht in Eigenregie geführt

Nr.	A, B, C	Frage			
<b>Kategorie 2: Mitarbeiter / Servicequalität</b>					
Überprüfen Sie bitte die Kategorie „Mitarbeiter / Servicequalität“ anonym und geben Sie sich erst nach der Überprüfung als Prüfer zu erkennen!					
5	A	Haben Sie bei Fragen und Anregungen eine Anlaufstelle im Center? (zum Beispiel persönliches Gespräch vor Ort, Kundentelefon, Meinungsbögen, Internet, Informationsschalter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
<b>Kategorie 3: Eingang zur Ladenstraße</b>					
Sie können sich nun als Prüfer zu erkennen geben.					
Barrierearmer Zugang zur Ladenstraße					
6	A	Ist mindestens ein Zugang zum Center ebenerdig? (Beziehungsweise ist eine Rampe, persönliche Hilfe oder eine Klingel zum Überwinden von Hindernissen vorhanden?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
Eingangstüren					
7	A	Stehen die Eingangstüren offen, öffnen sie sich automatisch beziehungsweise sind sie leicht per Hand zu öffnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein	nicht vorhanden
8	A	Sind die Eingangstüren mindestens 210 cm hoch und 90 cm breit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein	nicht vorhanden

Nr.	A, B, C	Frage			
<b>Kategorie 4: Centergestaltung</b>					
9	B	Ist das Center gut ausgeleuchtet? (das heißt, das Licht ist indirekt angebracht und blendet die Kunden nicht)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
10	B	Ist die Hintergrundmusik dezent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein	nicht vorhanden
11	A	Sind die Hauptwege barrierearm und mindestens 90 cm breit (im Wendebereich mindestens 120 cm)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
12	A	Ist der Boden rutschfest?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
13	B	Ist der Boden spiegelfrei?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
14	A	Sind Niveauunterschiede zwischen Bodenbelägen unter 1 cm (falls vorhanden)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein	nicht vorhanden
15	A	Sind Gefahrenquellen - falls vorhanden - markiert? (zum Beispiel Glastüren, Drehtüren, feuchte Böden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein	nicht vorhanden
16	B	Sind die Wege in der Ladenstraße frei von Hindernissen und gut zugänglich? (es stehen keine Kartons, Warencontainer, Aufbauten und Ähnliches im Weg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
17	A	Sind Schilder und Wegweiser gut zu erkennen beziehungsweise leicht auffindbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein	nicht vorhanden

Nr.		A, B, C	Frage		
<b>Kategorie 4: Centergestaltung</b>					
<b>Treppen</b>					
<input type="checkbox"/> Vorhanden: Weiter mit Frage 18					
<input type="checkbox"/> Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 22					
18	A	Sind die erste und die letzte Stufe kontrastreich gekennzeichnet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
19	B	Reicht der Handlauf des Treppengeländers bis zur letzten Treppenstufe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
20	C	Ist ein beidseitiger Handlauf des Treppengeländers vorhanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
21	B	Ist der Handlauf des Treppengeländers komplett umgreifbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
<b>Rolltreppen, Fahr- bzw. Rollsteige</b>					
<input type="checkbox"/> Vorhanden: Weiter mit Frage 22					
<input type="checkbox"/> Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 24					
22	B	Sind Ein- und Austritt von Rolltreppe bzw. Fahrsteig farblich markiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
23	B	Laufen Rolltreppe bzw. Fahrsteige langsam und ermöglichen sie einen sicheren Ein- und Austritt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	

Nr.		A, B, C	Frage		
<b>Kategorie 4: Centergestaltung</b>					
<b>Aufzüge</b>					
<input type="checkbox"/> Vorhanden: Weiter mit Frage 24					
<input type="checkbox"/> Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 29					
<b>24</b>	<b>A</b>	Sind Ein- und Ausstieg der Aufzüge kontrastreich gekennzeichnet?		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
<b>25</b>	<b>B</b>	Sind die Türen der Aufzüge mindestens 90 cm breit und 210 cm hoch?		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
<b>26</b>	<b>C</b>	Hat der Aufzug mindestens einen Spiegel?		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
<b>27</b>	<b>B</b>	Sind die Bedienelemente im Aufzug zu ertasten (zum Beispiel über Blindenschrift) oder gibt es eine Sprachausgabe oder eine persönliche Hilfe?		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
<b>28</b>	<b>B</b>	Gibt es mindestens einen umgreifbaren Handlauf zum Festhalten im Aufzug?		<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein



Nr.		A, B, C	Frage		
<b>Kategorie 5: Service</b>					
<b>Kundentoiletten</b>					
<input type="checkbox"/> Bewertbar: Weiter mit Frage 29					
<input type="checkbox"/> Nicht bewertbar: Weiter mit Frage 34					
<b>29</b>	<b>A</b>		Ist eine Kundentoilette vorhanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
<b>30</b>	<b>B</b>		Ist mindestens eine Kundentoilette barrierearm oder multifunktional (zum Beispiel mit Wickelecke)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
<b>31</b>	<b>B</b>		Gibt es eine Behindertentoilette?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
<b>32</b>	<b>B</b>		Gibt es in der Toilette oder im Vorraum Ablageflächen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
<b>33</b>	<b>B</b>		Sind in der Toilette Kleiderhaken vorhanden? (entweder ein großer oder zwei kleine Haken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein

Nr. A, B, C Frage			
Kategorie 5: Service			
Zusatzservice			
<i>Sind die Zusatzleistungen nicht erkenntlich, erfragen Sie bitte bei dem autorisierten Ansprechpartner / Inhaber, ob welche angeboten werden.</i>			
34	B	Gibt es Sitzgelegenheiten oder einen Ruhebereich?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
35	B	Gibt es eine Kinderspielecke?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
36	C	Gibt es eine Wickelmöglichkeit für Kinder?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
37	C	Werden im Center Getränke kostenlos angeboten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
38	C	Gibt es die Möglichkeit, Einkäufe oder Garderobe aufzubewahren oder einzuschließen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
39	C	Gibt es „Erste Hilfe“-Möglichkeiten im Center? (zum Beispiel Notfallapotheke, Defibrillator, Rettungskette, ausgestatteter Sanitätsraum, zu Ersthelfern ausgebildete Mitarbeiter)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
40	B	Gibt es Zusatzinformationen oder Zusatzservices, die den Einkauf erleichtern? Wenn ja, welche? (zum Beispiel Einpackservice, Kataloge, schriftliche Produkt- oder Pflegeinformationen, Kundeninformationsschalter, Einkaufsbegleitung)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

Nr. A, B, C Frage			
Sonderpunkte			
<p><i>Die Sonderpunkte werden zur Gesamtpunktzahl addiert. Die Sonderpunkte können das Prüfergebnis nur verbessern, nicht verschlechtern.</i></p>			
41	B	<p>Gibt es drei weitere Dienstleistungen, die positiv zu bewerten sind und noch nicht genannt wurden? Wenn ja, welche drei Dienstleistungen sind das?</p> <hr/> <hr/> <hr/>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> ja                 </div> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> nein                 </div> </div>

### Abschlussbewertung und Empfehlung

<b>Rücksendung</b>	
Art des Fragebogens	
<b>Elektronisch ausgefüllte PDF</b>	<b>Handschriftlich ausgefüllter Fragebogen</b>
Bitte senden Sie die ausgefüllte und abgespeicherte <b>PDF-Datei als Anhang</b> an folgende <b>E-Mail-Adresse</b> :	Bitte schicken Sie den handschriftlich ausgefüllten Fragebogen im <b>Original per Post</b> an:
<b><a href="mailto:gfe@kompass24.net">gfe@kompass24.net</a></b>	<b>Zentrale GFE-Auswertung Salzstraße 1 09113 Chemnitz</b>

## Impressum

### Herausgeber

Handelsverband Deutschland (HDE)  
Am Weidendamm 1a, 10117 Berlin  
Tel: 030/72 62 50 - 0 / Fax: 030/72 62 50 - 99  
[hde@einzelhandel.de](mailto:hde@einzelhandel.de)