

Spielbank Hamburg – Qualitätsmanagement und Zertifizierung von Sicherheit und Service nach DIN EN ISO 9001:2000

Spielbank Hamburg: Erste DIN-geprüfte Großspielbank im Norden



Neue Standards für das Glücksspiel setzt die Spielbank Hamburg an ihrem Hauptstandort am Hotel InterContinental. Als erste Großspielbank im Norden erhielt das Casino kurz vor dem Weihnachtsfest die internationale Zertifizierung nach DIN ISO EN 9001: 2000. Diese globale eingeführte Norm vereinigt weltweit gültige Standards, nach denen Dienstleistungen bemessen und bewertet werden. Unabhängige Gutachter testieren dabei die von den Mitarbeitern der Spielbank entwickelten Prozesse, die einen optimalen Service und ein höchstmögliches Maß an Spielsicherheit bei Roulette, Black Jack, Poker und anderen Glücksspielen garantieren. Die Umsetzung erfolgt im Rahmen des Qualitätsmanagements (QM).

Siegfried Hampel, Technischer Leiter der Spielbank Hamburg, Mathias Reineke, QM-Beauftragter der Spielbank Hamburg, und Jörg Smolka, externer Berater der Spielbank Hamburg, erhielten die entsprechende Urkunde von der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen, DQS. Die hier schriftlich niedergelegten Richtlinien sind verbindlich. Sie dienen der kontinuierlichen Qualitätssicherung und garantieren den Gästen der Spielbank Hamburg, dass die strengen Vorgaben erreicht und kontinuierlich eingehalten werden. Die Gäste können sich so auf ein konstant ho-hes Niveau des Spielangebotes verlassen.

Alle Arbeitsprozesse folgen dabei exakt definierten Regeln. Die darauf aufsetzenden Verfahren sichern und optimieren sowohl die Sicherheit, als auch den Service und die Gästebetreuung. „Auf dieser Grundlage haben alle unsere Mitarbeiterinnen und Mit-arbeiter das Ziel, eine höchstmögliche Gästezufriedenheit zu erreichen,“ sagt Dr. Hergen Riedel, Sprecher Spielbank Hamburg.