

## Die Partner:



**ELBPILHARMONIE**  
H A M B U R G



**Tourismusverband  
Hamburg e.V.**



**Hamburg**  
Tourismus

**erarbeiteten und fixierten gemeinsam folgenden,  
auf den nächsten Seiten dargestellten,  
zukünftigen Ablaufprozess**

**„Zertifizierungsverfahren zum  
Elbphilharmonie Plaza-Guide“**

## **Voraussetzung für kommerzielle Gästeführungen auf der Plaza der Elbphilharmonie ist ein dreistufiges Zertifizierungsverfahren zum Plaza-Guide**

**1. Schritt:** Grundvoraussetzung für die Zertifizierung zum Plaza-Guide ist die Teilnahme an den Qualitäts-Standards für Gästeführer oder Stadtführungsunternehmen von der Hamburg Tourismus GmbH (HHT) und dem Tourismusverband Hamburg e.V (TVH)

- Gästeführer: Nachweis der Qualitäts-Standards (siehe Anlage Ia)
- Unternehmen und Einrichtungen aus dem Gästeführer-, Erlebnis- und Eventtourenerbereich: Selbstverpflichtung zur Einhaltung der Qualitäts-Standards (siehe Anlage Ib)

**2. Schritt:** Abgabe der Absichtserklärung gegenüber der Elbphilharmonie und Laiszhalle Betriebsgesellschaft mbH (ELBG) zur Einhaltung von konkreten Verhaltensweisen und Standards bei der Führung vor Ort (siehe Anlage II & III)

### **3. Schritt:**

Nach Schritt 2 erhält der Gästeführer den von der ELBG erstellten Leitfaden mit den wesentlichen Informationen, die auf der Elbphilharmonie Plaza von den Gästeführern kommuniziert werden sollen.

Der Leitfaden dient als Grundlage für die darauf folgende, einmalige Kurzprüfung; diese erfolgt schriftlich in den Räumlichkeiten des Tourismusverbandes. Jeder Gästeführer, der Führungen auf der Plaza der Elbphilharmonie durchführen möchte, muss die Prüfung ablegen.

Nach bestandener Prüfung, erhält der Gästeführer einen Ausweis, der ihn zur Durchführung von Führungen auf der Elbphilharmonie Plaza berechtigt. Der Ausweis ist nicht übertragbar und zu jeder Zeit sichtbar an der Person zu tragen.

Das Zertifizierungsverfahren betrifft ausschließlich Hamburger Gästeführer bzw. Stadtführungsunternehmen. Externe Gästeführer profitieren dafür nicht von den speziell für die Hamburger Gästeführer zur Verfügung gestellten Kontingenten (siehe weitere Ausführungen).

### **Kontrollen durch das Personal der Elbphilharmonie**

Die ELBG behält sich stetige Kontrollen auf der Elbphilharmonie Plaza vor. Gästeführer, die ab September 2018 keinen Ausweis tragen und somit das oben angeführte Zertifizierungsverfahren nicht durchlaufen haben bzw. den einzelnen Bestandteilen des Verfahrens zuwiderhandeln, werden der Elbphilharmonie Plaza verwiesen und riskieren die Aberkennung der Zertifizierung zum Plaza-Guide sowie ein Hausverbot.

## **Regelung für den Erwerb von Plazatickets für zertifizierte Elbphilharmonie Plaza-Guides**

### **Ticketkontingente**

Den zertifizierten Plaza-Guides steht ein Sonderkontingent an Plazatickets für externe Führungen zur Verfügung:

Ausnahmezeiten: Spitzenzeiten zu Sonderevents (z.B. Hafengeburtstag/ Cruise-Days/ besondere Elbphilharmonie-Events)

2 Stunden vor Konzertbeginn

Ist das Sonderkontingent für einen Slot ausgeschöpft, können seitens der Plaza-Guides keine weiteren Tickets für diesen Slot erworben werden und es ist ein anderer freier Slot zu wählen.

### **Ticketverkaufspreise**

Zertifizierte Elbphilharmonie Plaza-Guides erhalten Tickets für das Sonderkontingent für externe Führungen zum Preis von 6,00 Euro pro Plazaticket (Preis gültig ab 01.04.2020).

Dieser Preis betrifft sowohl die Buchung von Gruppen-Onlinetickets für die Elbphilharmonie Plaza als auch die Vorbestellung der Gruppen-Plazatickets im Besucherzentrum.

### **Gruppenpreise:**

Seitens der zertifizierten Plaza-Guides können ausschließlich Tickets im Rahmen des Gruppen-Sonderkontingentes für je 6,00 Euro gebucht werden. Das reguläre Gruppenkontingent steht den Plaza-Guides für Ihre Führungen nicht zur Verfügung

### **Einzelpreise:**

Die folgenden Preiskategorien sind für Personengruppen **ohne Gästeführungen und Einzelpersonen** reserviert und stehen somit den zertifizierten Plaza-Guides für Gruppen NICHT mehr zur Verfügung bzw. dürfen nicht mehr gebucht werden:

0,00 Euro Tickets, die am selben Tag von Einzelpersonen im Besucherzentrum gezogen werden

2,00 Euro Tickets, die im Vorfeld über das Internet erworben werden.

## **ANLAGE Ia):**

### **Qualitätsstandards für die Hamburger Gästeführer zur Erlangung des Hamburger Qualitätssiegels.**

Diese beinhalten:

- i. Kriterien - Grundvoraussetzungen
- ii. Kriterien - Stetige Weiterbildung
- iii. Kontrollinstanz der Kriterien (einmalig und jährlich)

#### **i.**

Optimalfall: Nachweis einer Gästeführer Qualifizierung, BVGD Zertifikat DIN EN 15565 (2 und 3 Sterne) oder kombinierte Anforderungen, von den folgenden 6 Aspekten müssen mind. 4 Aspekte erfüllt werden:

- Ausbildung / Schulung im Gästeführersegment (1 Stern)
- Berufliche Praxis
- Empfehlung aus der Hamburger Tourismuswirtschaft
- Spezielle thematische Schwerpunkte
- Nachweis mind. einer Fremdsprache
- Praktische Prüfung / Tourbegleiterprüfung

#### **ii:**

Zur Führung des Hamburger Qualitätssiegels bedarf es einer stetigen Schulung und Weiterbildung.

Jeder Gästeführer erhält für den Nachweis einen Weiterbildungspass, in dem die Schulungs- und Weiterbildungsaktivitäten dokumentiert werden.

- Alle 2 Jahre müssen 20 Stunden (z.B. 10 Veranstaltungen à 2 Stunden) nachgewiesen werden; Empfehlung: Ein Teil ist für den Ausbau der Fremdsprachenkompetenz zu verwenden
- Die Aktivitäten sind von den Schulungs-/Weiterbildungseinrichtungen im Weiterbildungspass zu bestätigen

#### **iii.**

Die Erstprüfung erfolgt durch einen der beiden Gästeführervereine, Hamburger Gästeführerverein e.V. oder Hamburg Guides e.V. oder durch den Tourismusverband Hamburg e.V.

Gästeführervereine und TVH sind auch für die Kontrolle, der von ihnen in der Erstprüfung geprüften Gästeführer, verantwortlich: Jeder Gästeführer mit Hamburger Qualitätssiegel legt einmal pro Jahr den Weiterbildungspass zur Überprüfung bei seiner Kontrollinstanz vor.

## **ANLAGE Ib):**

### **SELBSTVERPFLICHTUNG FÜR UNTERNEHMEN UND EINRICHTUNGEN AUS DEM GÄSTEFÜHRER-, ERLEBNIS- UND EVENTTOURENBEREICH (Land)**

#### **Qualitätsstandards zur Erlangung des Hamburger Qualitätssiegels**

Die Unternehmen verpflichten sich zu folgenden Aspekten:

- i) Kriterien für die Einstellung von Guides für das Unternehmen
- ii) Allgemeine Kriterien
- iii) Regelmäßige Qualitätskontrollen
- iv) Aberkennung des Siegels

#### **i)**

Optimalfall: Nachweis einer Gästeführer Qualifizierung, BVGD Zertifikat DIN EN 15565 (2 und 3 Sterne) oder kombinierte Anforderungen, von den folgenden 6 Aspekten müssen mind. 3 Aspekte erfüllt werden:

- Ausbildung / Schulung im Gästeführersegment
- Berufliche Praxis
- Empfehlung aus der Hamburger Tourismuswirtschaft
- Fokussierung auf spezielle thematische Schwerpunkte
- Nachweis mind. einer Fremdsprache (B1 Niveau)
- Absolvieren einer internen (unternehmensspezifischen) Einweisungs- und Schulungsphase zu Beginn der Tätigkeit im Unternehmen und kontinuierliche Sichtung von internen (unternehmensspezifischen) Informationsmaterialien (z.B. Handbücher und Leitfäden) durch den Guide

#### **ii)**

##### Allgemein Unternehmen:

Die Beachtung und Einhaltung von steuerrechtlichen und wirtschaftlichen Auflagen und Gesetzmäßigkeiten sowie eine leistungsgerechte Bezahlung der Guides stellen für das antragstellende Unternehmen eine Selbstverständlichkeit dar.

##### Bei der Planung von Touren:

Das antragstellende Unternehmen verpflichtet sich bei der konkreten Planung von Touren die folgenden Kriterien zu berücksichtigen und einzuhalten:

- Kennzeichnung der Tour bzw. Gruppe:
- Gruppengrößen:
- Stimmenverstärker:
  - Mehrsprachiges Informationsangebot (optional, wenn Unternehmensangebot):
  - Gegenseitiger Respekt und Wahrung der Interessen von Anwohnern der Stadt Hamburg, anderen Gewerbetreibenden, anderen Guides und der Geschichte Hamburgs

### iii)

Das antragstellende Unternehmen verpflichtet sich regelmäßige Qualitätskontrollen durchzuführen.

#### 1. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess des Unternehmens:

Zur Gewährleistung einer stetigen Service- und Informationsqualität sind Qualitätsmanagementinstrumente ein- und umzusetzen (wie u.a. Kundenbefragungen, Mystery-Checks, Mitarbeiterbefragungen, etc.)

#### 2. Weiterbildungspässe für die einzelnen Guides:

Alle 2 Jahre müssen 20 Stunden (z.B. 10 Veranstaltungen à 2 Stunden) nachgewiesen werden. Die Aktivitäten sind von den Schulungs-/ Weiterbildungseinrichtungen im Weiterbildungspass zu bestätigen und vom Unternehmen zu prüfen.

### iv)

Das antragstellende Unternehmen nimmt folgende Aspekte zur Kenntnis:

**Nach dem Einreichen** der Selbstverpflichtung durch das Unternehmen erfolgt zeitnah ein Kurz-Audit zur Überprüfung der Angaben beim Unternehmen vor Ort durch TVH bzw. HHT. . Erst nach Durchführung des Audits mit positivem Ergebnis, wird das Qualitätssiegel verliehen.

Des Weiteren behalten HHT und TVH sich das Recht vor weitere Prüfungen während der dreijährigen Laufzeit der Selbstverpflichtung durchzuführen.

Das Siegel kann seitens HHT/TVH dem Unternehmen **jederzeit aberkannt** werden, wenn:

- Innerhalb eines Jahres mehrfach massive, von unterschiedlichen Personen (von Touristen / Touristengruppen) nicht anonym geäußerte Beanstandungen und Beschwerden über das Unternehmen und / oder einen vom Unternehmen beschäftigten Guide auftreten.
- Sonstige elementare, nachvollziehbare Beweggründe vorliegen, wie z.B. die Nichteinhaltung der Qualitätsstandards im Sinne dieser Selbstverpflichtung.

Das betroffene Unternehmen hat in diesem Fall die Möglichkeit, direkt mit den Beschwerdeführer in Kontakt zu treten und eine Klärung herbeizuführen, womit die Beschwerde als gegenstandslos betrachtet würde (unter Einhaltung einer Frist von 4 Wochen).

HHT/TVH verpflichten sich die eingehenden Beschwerden sorgfältig zu prüfen, eine Verwarnung auszusprechen und vor einer Aberkennung des Siegels mit dem betroffenen Unternehmen ein Klärungsgespräch zu führen.

## **ANLAGE II): Verpflichtungserklärung für Guides**

### **Verpflichtungserklärung gegenüber der Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH (ELBG) zur Einhaltung von konkreten Verhaltensweisen und Standards bei einer Elbphilharmonie-Plaza-Führung**

Die / der Unterzeichner(in) verpflichtet sich, für die von ihr / ihm angebotenen und durchgeführten Elbphilharmonie Plaza-Führungen die folgenden Bedingungen einzuhalten und zu berücksichtigen:

1. Plaza-Führungen dürfen ausschließlich die Plaza, den Vorplatz, die Tube und das Panoramafenster umfassen. Das Parkhaus darf nicht im Rahmen der Führungen begangen werden. Treffpunkt zu Führungen darf weder der Nordgang noch die Plaza der Elbphilharmonie sein. Auch vor dem Besucherzentrum der Elbphilharmonie (Am Kaiserkai 62) darf nicht gestartet werden.
2. Die Kennzeichnung und Bewerbung als „Elbphilharmonie Führung“ oder „Konzerthausführung“ und jede Wortwahl, aus der nicht eindeutig hervorgeht, dass es sich um eine reine Plaza-Führung handelt, sind nicht gestattet. Dies gilt vor allem auch für Überschriften und Schlagworte in Ankündigungen und Werbung. Die geschützte Marke „Elbphilharmonie“ darf nicht markenmäßig genutzt werden.
3. Eine Gruppengröße von maximal 25 Personen inklusive Guide darf nicht überschritten werden.
4. Jegliche Arten von Stimmenverstärkern dürfen auf der Plaza nicht eingesetzt werden.
5. Die anderen Gäste der Plaza sind respektvoll zu behandeln.
6. Zugänge, insbesondere zu den Fahrstühlen, den Rolltreppen und den Treppenaufgängen, sind freizuhalten.
7. Plaza-Führungen dürfen ausschließlich mit Tickets des Kontingents „Plaza-Führung“ durchgeführt werden. Auch der Gästeführer selbst benötigt ein solches Ticket. Die Weitergabe von Plazatickets aus dem Kontingent „Plaza-Führung“ an Dritte ist ebenso unzulässig wie die Nutzung anderer Plaza-Tickets oder die Veränderung der Tickets aus dem Kontingent „Plaza-Führung“ durch Beschneiden, Überkleben und sonstige Veränderungen. Die Plaza-Tickets sind den Teilnehmern einer Führung stets auszuhändigen oder auf dem Mobilgerät bereitzuhalten; sie dürfen nicht vom Gästeführer einbehalten werden.
8. Der Lichtbildausweis „zertifizierter Elbphilharmonie Plaza Guide“ ist bei jeder Führung sichtbar zu tragen und bei entsprechender Aufforderung durch Vertreter der ELBG vorzuzeigen.
9. Die Führung muss innerhalb des gebuchten Zeitraumes (Slot) begonnen und spätestens 1 Stunde nach Ende des Timeslots beendet werden.

Ich nehme zur Kenntnis, dass mir bei einem Verstoß gegen die vorgenannten Verpflichtungen die Berechtigung zur Durchführung von zertifizierten Plaza-Führungen entzogen werden und der Lichtbildausweis entsprechend gekennzeichnet bzw. eingezogen werden kann. Darüber hinaus verpflichte ich mich, für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen die vorgenannten Unterlassungspflichten eine Vertragsstrafe, deren Höhe von der ELBG nach gerichtlich überprüfbarem billigem Ermessen festzusetzen ist, an die ELBG zu zahlen. Weitere Ansprüche bleiben vorbehalten.

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Firma bzw. ggf. beauftragendes Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

Die Verpflichtungserklärung ist unterschrieben gemeinsam mit einem Passbild an die folgende E-Mailadresse zu senden: [plaza.zertifizierung@elbphilharmonie.de](mailto:plaza.zertifizierung@elbphilharmonie.de).

## **ANLAGE III): Verpflichtungserklärung für Unternehmen**

### **Verpflichtungserklärung gegenüber der Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH (ELBG) zur Einhaltung von konkreten Verhaltensweisen und Standards bei Elbphilharmonie-Plaza-Führungen**

Unternehmen: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

Um die inhaltliche Qualität von Führungen auf der Plaza der Elbphilharmonie auf einem hohen Niveau zu halten und Hamburger Gästeführern zugleich einen geregelten Zugang zu Plaza Tickets zu gewährleisten, sind nur noch Führungen **auf der Elbphilharmonie Plaza zugelassen, die durch einen zertifizierten Elbphilharmonie Plaza Guide durchgeführt werden.**

Soweit das oben bezeichnete Unternehmen Gästeführungen auf der Elbphilharmonie Plaza anbieten oder durchführen möchte, verpflichtet es sich, die nachstehenden Grundsätze einzuhalten:

1. Eine Elbphilharmonie Plaza-Führung darf nur von einem zertifizierten Elbphilharmonie Plaza Guide, der entsprechend akkreditiert ist, durchgeführt werden.
2. Die Kennzeichnung und Bewerbung der Führungen auf eine Weise, aus der nicht eindeutig hervorgeht, dass es sich um eine reine Plaza-Führung handelt, sind unzulässig, z.B. beim Anbieten einer „Konzerthausführung“ oder „Elbphilharmonie Führung“. Dies gilt vor allem auch für Überschriften und Schlagworte in Ankündigungen und Werbung. Die geschützte Marke „Elbphilharmonie“ darf nicht markenmäßig genutzt werden.  
Treffpunkt zu Führungen darf weder der Nordgang noch die Plaza der Elbphilharmonie sein. Auch vor dem Besucherzentrum der Elbphilharmonie (Am Kaiserkai 62) darf nicht gestartet werden.
3. Eine Gruppengröße von maximal 25 Personen inklusive Guide darf nicht überschritten werden.
4. Jegliche Arten von Stimmenverstärkern dürfen auf der Plaza nicht eingesetzt werden.
5. Plaza-Führungen dürfen ausschließlich mit Tickets des Kontingents „Plaza-Führung“ durchgeführt werden. Die Weitergabe von Plazatickets aus dem Kontingent „Plaza-Führung“ an Dritte ist ebenso unzulässig wie die Nutzung anderer Plaza-Tickets oder die Veränderung der Tickets aus dem Kontingent „Plaza-Führung“ durch Beschneiden, Überkleben und sonstige Veränderungen. Die Plaza-Tickets sind den Teilnehmern einer Führung stets auszuhändigen oder auf dem Mobilgerät bereitzuhalten; sie dürfen nicht vom Gästeführer einbehalten werden.
6. Die Führung muss innerhalb des gebuchten Zeitraumes (Slot) begonnen und spätestens 1 Stunde nach Ende des Timeslots beendet werden.

Das oben bezeichnete Unternehmen nimmt zur Kenntnis, dass Führungen auf der Elbphilharmonie Plaza nur dann angeboten und durchgeführt werden dürfen, wenn diese Verpflichtungserklärung unterzeichnet worden ist und die vorstehenden Bedingungen eingehalten werden. Das Unternehmen verpflichtet sich, für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen die vorgenannten Unterlassungspflichten eine Vertragsstrafe, deren Höhe von der ELBG nach gerichtlich überprüfbarem billigem Ermessen festzusetzen ist, an die ELBG zu zahlen. Darüber sind die Beauftragung und Durchführung von zertifizierten Plaza-Führungen nicht mehr möglich.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
rechtsverbindliche Unterschrift und Firmenstempel

Die Verpflichtungserklärung ist unterschrieben an nachfolgende Adresse zu senden:  
Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH, - Plaza Management -,  
Platz der Deutschen Einheit 4, 20457 Hamburg