

	<b>Kundenzufriedenheit</b>		Formblatt
			<b>FB 401.18</b>
			Seite 1 von 3
Revision: 01	Erstellt: Jussel, 27.08.2014	Geprüft: Kostrouch, 27.08.2014	Freigabe: Kostrouch, 27.08.2014

## Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Danke, dass Sie sich Zeit nehmen, unsere Leistungen zu bewerten. Damit helfen sie uns unsere Qualität und Ihre Zufriedenheit laufend zu verbessern und zu überprüfen.

Sie können uns den ausgefüllten Fragebogen per E-Mail, via Post oder persönlich übermitteln.

E-Mail: wasser@k-u.at  
 Tel.: +43 (0) 676 / 540 19 01  
 Anschrift: K+U Umwelttechnik, Labor  
 und Hydrologie GmbH  
 Eduard-Bodem-Gasse 5-7  
 A-6020 Innsbruck

### 1) Welche Leistungen haben Sie bei uns bezogen?

#### a) Prüfbericht

- Trinkwasser
- Abwasser
- Abfall
- Badewasser
- Warmwasser, Legionellen
- Beschneigungsanlage
- Angabe Prüfberichtsnummer (nur wenn Sie es wünschen):

#### b) Inspektionsbericht

- Trinkwasser
- Abwasser
- Abfall
- Badewasser
- Warmwasser, Legionellen
- Beschneigungsanlage
- Angabe Inspektionsberichtsnummer (nur wenn Sie es wünschen):

#### c) Technisches Büro

- Wasserrechtliche Einreichung Trinkwasser
- Wasserrechtliche Einreichung Abwasser
- Wasserrechtliche Einreichung Grundwasserbrunnen
- Thermische Grundwassernutzung
- Hydrogeologisches Gutachten
- Sachverständigengutachten
- Angabe Projektsnummer (nur wenn Sie es wünschen):

### 2) Welche Kundenzuordnung trifft auf Sie zu?

#### a) Stammkunde

- seit 3 Jahren
- 3-5 Jahre
- 5-10 Jahre

#### b) Erstkunde

Wie sind sie auf unser Unternehmen aufmerksam geworden

	<b>Kundenzufriedenheit</b>		Formblatt
			<b>FB 401.18</b>
			Seite 2 von 3
Revision: 01	Erstellt: Jussel, 27.08.2014	Geprüft: Kostrouch, 27.08.2014	Freigabe: Kostrouch, 27.08.2014

Werbung  
 Empfehlung durch Bekannte  
 Empfehlung durch Geschäftspartner  
 Telefonbuch  
 Internetrecherche  
 Sonstige:

**3) Wie sind Sie mit unserem Preis/Leistungsverhältnis zufrieden?**

sehr günstig  
 günstig  
 ausgewogen  
 könnte billiger sein  
 viel zu teuer

**4) Wie sind sie mit der zeitlichen Abwicklung unserer Leistungen zufrieden?**

sehr prompt  
 prompt  
 angemessen  
 könnte schneller gehen  
 geht viel zu langsam

**5) Welchen Eindruck hatten Sie von der Geschäftsführung, dem leitenden Personal und den Außendienstmitarbeitern (Inspektoren, Probenehmer)?**

- a) Freundlichkeit
- sehr freundlich
  - freundlich
  - könnten freundlicher sein
  - unfreundlich
- b) Kompetenz
- sehr kompetent
  - kompetent
  - könnten kompetenter sein
  - sind nicht kompetent
- c) Können Sachverhalte erklären
- sehr gern
  - gern
  - ungern
  - überhaupt nicht
- d) Geschäftsführung und leitendes Personal: gehen auf Wünsche ein
- immer
  - überwiegend
  - eher ja
  - eher nein

	<b>Kundenzufriedenheit</b>		Formblatt
			<b>FB 401.18</b>
			Seite <b>3</b> von <b>3</b>
Revision: <b>01</b>	Erstellt: Jussel, 27.08.2014	Geprüft: Kostrouch, 27.08.2014	Freigabe: Kostrouch, 27.08.2014

- e) Geschäftsführung und leitendes Personal: können mit Kritik umgehen
- immer
  - überwiegend
  - eher ja
  - eher nein
- f) Außendienstmitarbeiter: arbeiten nach genormten Arbeitsanweisungen, führen Probenahmeprotokolle, lassen Aufträge/Protokolle unterschreiben
- immer
  - überwiegend
  - eher ja
  - eher nein
- g) Außendienstmitarbeiter: sind für den Außendienst gut vorbereitet und gut ausgerüstet
- immer
  - überwiegend
  - eher ja
  - eher nein
- h) Unsere Mitarbeiter, Inspektoren und unser leitendes Personal müssen unabhängig und unparteilich agieren. Interessenskonflikte müssen dem Kunden offen gelegt werden. Es dürfen weder Geld- noch sonstige Geschenke oder Einladungen angenommen werden oder sonst in irgendeiner Weise persönliche oder sonstige Vorteile verschafft werden. Entsprechen unsere Inspektoren und unser leitendes Personal diesem Ziel?
- immer vorbehaltlos
  - eher ja
  - eher nein
- 6) Welchen Eindruck haben sie von unseren Prüf- und Inspektionsberichten?**
- sind eindeutig, gut verständlich und übersichtlich dargestellt
  - sind eher eindeutig, eher gut verständlich und eher übersichtlich dargestellt
  - sind eher nicht eindeutig, eher nicht gut verständlich eher nicht übersichtlich dargestellt
- 7) Wurden Probleme, Beschwerden und Einsprüche in der Vergangenheit zu ihrer Zufriedenheit behoben?**
- Immer
  - eher ja
  - eher nein
  - nein
- 8) Haben Sie Verbesserungsvorschläge für uns?**

Herzlichen Dank für Ihre Hilfe und Unterstützung!