

# Allgemeiner Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit



Um unsere Dienstleistungen stetig zu verbessern möchten wir Sie bitten, folgende Fragen zu beantworten. Gern binden wir Ihre Anregungen in unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein. Bitte senden Sie Ihre Antwort an:

**E-Mail:** [zertifizierung@tuev-thueringen.de](mailto:zertifizierung@tuev-thueringen.de)

oder

**Fax:** 03641-399771

**Firma:** \_\_\_\_\_

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

**Telefon:** \_\_\_\_\_

**E-Mail:** \_\_\_\_\_

Bewertungsskala:

1 = sehr zufrieden    2 = zufrieden    3 = nicht zufrieden    4 = sehr unzufrieden    k.A. = nicht relevant

**1. Welche Zertifizierungsdienstleistung haben Sie in Anspruch genommen?**

Systemzertifizierung       Personalzertifizierung (keine Schulungsleistung)

**2. Organisation des Audits / der Personalzertifizierungsprüfung**

	1	2	3	4	k.A.
Wie zufrieden waren Sie mit der Vorbereitung / Angebotslegung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden waren Sie mit der Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden waren Sie mit der Termintreue unserer Mitarbeiter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden waren Sie mit der gesamten organisatorischen Abwicklung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Durchführung des Audits / der Personalzertifizierungsprüfung**

	1	2	3	4	k.A.
Wie zufrieden waren Sie mit dem Fachwissen unserer Mitarbeiter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden waren Sie mit dem persönlichen Auftreten unserer Mitarbeiter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden waren Sie mit der terminlichen Auditplanung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Dokumentation**

	1	2	3	4	k.A.
Wie zufrieden waren Sie inhaltlich mit dem Auditbericht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden waren Sie mit der Darstellung der Verbesserungspotenziale im Auditbericht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden waren Sie mit Schnelligkeit der Bearbeitung Ihrer Unterlagen bis zum Erhalt Ihres Zertifikates?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Allgemeine Fragen**

	1	2	3	4	k.A.
Wie beurteilen Sie die Qualität der Zertifizierungsdienstleistung allgemein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Für den Fall, dass Sie Anlass zu einer Beschwerde hatten, wie beurteilen Sie die Reaktion auf Ihre Beschwerde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Würden Sie uns wiederbeauftragen?	ja	nein
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Würden Sie uns weiterempfehlen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kennen Sie das gesamte Leistungsangebot des TÜV Thüringen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

bei Nein: Wir möchten gern zu folgenden Themen Informationsmaterial zugesandt bekommen:

Zur Verbesserung der Zusammenarbeit und Erhöhung unserer Zufriedenheit habe ich folgende Hinweise und Kritiken:

**Datum** \_\_\_\_\_

**Unterschrift** \_\_\_\_\_

**Vielen Dank für Ihr Engagement!**

Zertifizierungsstelle für Systeme und Personal des TÜV Thüringen e.V.  
Ernst-Ruska-Ring 6 - 07745 Jena  
Tel. +49 3641 399 740, Fax +49 3641 399 771  
Email: [zertifizierung@tuev-thueringen.de](mailto:zertifizierung@tuev-thueringen.de)