

Liebe Kundin, lieber Kunde,

eines unserer wichtigsten Ziele ist, die Qualität unserer Dienstleistungen ständig zu verbessern. Doch dafür benötigen wir Ihre Hilfe: wir möchten Sie bitten, den nachfolgenden Fragebogen zu beantworten. Die Ergebnisse dieser Befragung dienen dazu, Ihre Zufriedenheit zu bewerten und Ihre Anregungen und Vorschläge in unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozessen einzubinden.

## 1. Allgemeine Daten

### 1.1 Größe des Unternehmens?

- 1-50 Mitarbeiter       51-200 Mitarbeiter       201-500 Mitarbeiter       Über 500 Mitarbeiter

1.2 Zu welcher Branche gehört Ihr Unternehmen? \_\_\_\_\_

1.3 Bitte tragen Sie die ersten 3 Zahlen Ihrer Postleitzahl in das Feld.

--	--	--

1.4 Welche Zertifizierungsdienstleistung beziehen Sie bei uns?

- Systemzertifizierung       Produktzertifizierung       Personalzertifizierung       Sonstiges

Name des Standards / der Dienstleistung:

1.5 Wie bzw. wodurch sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Persönliche Ansprache durch TÜV NORD CERT | <input type="radio"/> Gelbe Seiten/ Telefonbuch |
| <input type="radio"/> Empfehlung                                | <input type="radio"/> Internet                  |
| <input type="radio"/> Anzeigen                                  | <input type="radio"/> Fachartikel               |
| <input type="radio"/> Messen                                    | <input type="radio"/> Sonstiges Wo: _____       |

## 2. Durchführung des Audits / der Prüfung

(1= sehr zufrieden; 2= zufrieden; 3= weniger zufrieden; 4= unzufrieden)

- |  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 Wie zufrieden waren Sie mit der Vorbereitung und Planung?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 Wie gut waren wir für Sie erreichbar?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.3 Wie zufrieden waren Sie mit der Termintreue unserer Mitarbeiter?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.4 Wie zufrieden waren Sie mit der Angebotslegung (Reaktionszeit, Verständlichkeit, Vollständigkeit, etc.)? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.5 Wie zufrieden waren Sie mit der fachlichen Abwicklung?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.6 Wie zufrieden waren Sie mit der organisatorischen Abwicklung?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.7 Falls ein Abschlussgespräch stattfand, waren Sie zufrieden?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <input type="radio"/> Es fand <u>kein</u> Abschlussgespräch statt.   |                       |                       |                       |                       |

## 3. Fachkompetenz und Auftreten der Mitarbeiter

(1= sehr zufrieden; 2= zufrieden; 3= weniger zufrieden; 4= unzufrieden)

- |   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 Wie zufrieden waren Sie mit der fachlichen Kompetenz unserer Mitarbeiter? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Termingestaltung?                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.3 Waren Sie mit dem persönlichen Auftreten unseres Mitarbeiters zufrieden?  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 4. Dokumentation

Bitte haben Sie Verständnis, dass einige der Fragen aus dem Bereich 4 nicht für Kunden der Produktzertifizierung relevant sind. Bitte lassen Sie in diesem Fall die Antworten einfach offen.

- |  | Ja                    | nein                  |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 War der Bericht ausführlich genug?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 War der Maßnahmenkatalog verständlich?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.3 Ist die Darstellung von Verbesserungspotenzialen / Korrekturmaßnahmen ausreichend? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**5. Zertifikat / Prüfzeichen**

(1= sehr zufrieden; 2= zufrieden; 3= weniger zufrieden; 4= unzufrieden)

5.1 Waren Sie mit der Zügigkeit der Bearbeitung der Unterlagen bzw. der Erstellung der Zertifikate zufrieden?

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.2 In welchem Zeitfenster haben Sie mit den Unterlagen bzw. dem Zertifikat nach dem Audit / der Prüfung gerechnet?

\_\_\_ Tage

ja	nein
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.3 Lagen wir in dieser Zeit?

5.4 Nutzen Sie das TÜV NORD-Zeichen oder planen Sie die Nutzung?

5.5 Wenn ja, mit welchen Medien?

**6. Allgemeine Fragen**

6.1 Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen in folgenden Punkten in Bezug auf die TÜV NORD CERT GmbH?

(1= sehr zufrieden; 2= zufrieden; 3= weniger zufrieden; 4= unzufrieden)

Qualität

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Preis / Leistungsverhältnis

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Informationsaustausch /-fluss

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Informationsmaterial

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Erreichbarkeit

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Flexibilität

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Betreuung

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Kundenservices

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

6.2 Würden Sie uns weiterempfehlen?

<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein
--------------------------	----------------------------

6.3 Möchten Sie uns sonst noch etwas mitteilen?

**7. Allgemeine Fragen**

Bitte vergeben Sie für folgenden Kriterien die Noten von 1-6 wobei 1 „sehr wichtig“ und 6 „unwichtig“ bedeutet. Bitte vergeben Sie jede Note nur einmal.

1. Organisatorische Abwicklung des Audits / der Prüfung

--

2. Fachliche Kompetenz unserer Mitarbeiter

--

3. Auftreten unserer Mitarbeiter

--

4. Dokumentation der Dienstleistung

--

5. Qualität der Dienstleistung

--

6. Preis der Dienstleistung

--

**8. Statistische Angaben**

Geschlecht  Männlich  Weiblich

Alter  20 -30 Jahre  31-40 Jahre  41-50 Jahre  älter 50

Führungsposition  ja  1. Management-Ebene  2. Management-Ebene

nein

**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit und Ihr Engagement!**

Bitte nutzen Sie für die Rücksendung den beigefügten Umschlag oder senden Sie uns Ihren Fragebogen per Fax an +49 (0) 5 11 986 28 99 19 00.