

Fragebogen der LfL zur Kundenzufriedenheit

Die LfL möchte Ihren Ansprüchen als Auftraggeber gerecht werden. Um die künftige Zusammenarbeit zu optimieren und Ihren Wünschen und Anforderungen besser zu entsprechen, bitten wir Sie, folgende Fragen zu beantworten. Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit dafür nehmen!



Ihre Angaben: Name:
 Adresse:
 Telefon / Fax / E-Mail:
 Datum:.....

Bitte beurteilen Sie jeweils nur die Untersuchungen, die Sie in Auftrag gegeben haben (Untersuchung auf Pilze, Bakterien, Viren, tierische Schaderreger oder Nematoden).

Beurteilung - Punkteskala: 4 für die beste (sehr zufrieden), 1 für die schlechteste Bewertung (unzufrieden).

Dienstleistung

Sind Sie mit der Qualität der Dienstleistung zufrieden?

Pilze	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Bakterien	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Tierische Schaderreger	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Nematoden	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>

Fühlten Sie sich über die Untersuchungen und den Stand der Analysen gut informiert?

Pilze	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Bakterien	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Tierische Schaderreger	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Nematoden	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>

Sind Sie mit Zeitdauer der Auftragsbearbeitung zufrieden?

Pilze	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Bakterien	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Tierische Schaderreger	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Nematoden	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>

Kommunikation

Ist es für Sie einfach, die richtigen Ansprechpartner zu finden

Pilze	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Bakterien	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Tierische Schaderreger	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Nematoden	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>

Sind Sie zufrieden mit der Erreichbarkeit Ihrer Ansprechpartner?

Pilze	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Bakterien	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Tierische Schaderreger	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Nematoden	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>

Sind Sie mit den Auskünften zufrieden?

Pilze	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Bakterien	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Tierische Schaderreger	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Nematoden	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>

Ergebnismitteilung**Sind Sie zufrieden mit der Art der Ergebnismitteilung?**

Pilze	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Bakterien	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Tierische Schaderreger	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>
Nematoden	4 Punkte <input type="checkbox"/>	3 Punkte <input type="checkbox"/>	2 Punkte <input type="checkbox"/>	1 Punkt <input type="checkbox"/>

Sind die Untersuchungsergebnisse für Sie verständlich dargestellt?

Pilze	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	Evtl. Hinweise:
Bakterien	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	
Viren/Phytoplasmen	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	
Tierische Schaderreger	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	
Nematoden	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	

Welche Wünsche und Anregungen haben Sie an uns? Wo sehen Sie Verbesserungspotenziale?

Unterschrift/Datum

Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung per Post, Fax oder E-Mail an unsere Qualitätsmanagementbeauftragte Marion Berndt, Bayerische Landesanstalt für Landwirtschaft, Abteilung Qualitätssicherung und Untersuchungswesen, Lange Point 6, D-85354 Freising, Fax: 49 (0)8161-71-4103 / marion.berndt@lfl.bayern.de **oder an den Absender dieses Fragebogens. Wir danken Ihnen für Ihre Auskünfte!**