

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 ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Bakterien	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Tierische Schaderreger	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Nematoden	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐

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

Pilze	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Bakterien	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Tierische Schaderreger	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Nematoden	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐

Sind Sie mit Zeitdauer der Auftragsbearbeitung zufrieden?

Pilze	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Bakterien	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Tierische Schaderreger	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Nematoden	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐

Kommunikation

Ist es für Sie einfach, die richtigen Ansprechpartner zu finden

Pilze	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Bakterien	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Tierische Schaderreger	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Nematoden	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐

Sind Sie zufrieden mit der Erreichbarkeit Ihrer Ansprechpartner?

Pilze	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Bakterien	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Tierische Schaderreger	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Nematoden	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐

Sind Sie mit den Auskünften zufrieden?

Pilze	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Bakterien	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Tierische Schaderreger	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Nematoden	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐

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

Pilze	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Bakterien	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Viren/Phytoplasmen	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Tierische Schaderreger	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐
Nematoden	4 Punkte ☐	3 Punkte ☐	2 Punkte ☐	1 Punkt ☐

Sind die Untersuchungsergebnisse für Sie verständlich dargestellt?

Pilze	Ja ☐	Nein ☐	Evtl. Hinweise:
Bakterien	Ja ☐	Nein ☐	
Viren/Phytoplasmen	Ja ☐	Nein ☐	
Tierische Schaderreger	Ja ☐	Nein ☐	
Nematoden	Ja ☐	Nein ☐	

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! Es gelten die Datenschutzbestimmungen der LfL. Die Datenschutzerklärung der LfL finden Sie unter <https://www.lfl.bayern.de/datenschutz>.