



## FEEDBACK – allgemeine Information

Als zukunftsorientiertes Dienstleistungsunternehmen sind für uns u.a. zufriedene Kunden die Voraussetzung für eine täglich erfolgreiche Arbeit.

Gern wollen wir daher auch auf diesem Weg mit Ihnen in Kontakt treten, um Ihnen ohne Aufforderung die Möglichkeit einer Reaktion auf unsere Arbeit zu geben.

Schreiben Sie uns Ihre Anregungen, Wünsche, gern auch Ihren Dank oder Ihre Beschwerde an [info.technologiezentrum@schwenk.de](mailto:info.technologiezentrum@schwenk.de) bzw. auf anderem Weg (Post etc.).

Jeder Hinweis ist uns willkommen. Ihre Rückmeldung (notwendiger Betreff: Feedback) wird selbstverständlich vertraulich behandelt. Der Sachverhalt wird zentral erfasst und bearbeitet. Sie erhalten zeitnah eine Reaktion von uns.

a) Handelt es sich um eine Meinung, die z.B. eine Darstellung der Kundenzufriedenheit ausdrückt, nutzen Sie gern unser dafür vorbereitetes Dokument („Kundenzufriedenheit“).

b) Handelt es sich um eine Beschwerde o.ä., nutzen Sie gern unser dafür vorbereitetes Dokument („Feedback-Formular“).

Hier müssen durch Sie alle entsprechend gekennzeichneten Felder im Dokument ausgefüllt werden, um Ihr Anliegen annehmen und bearbeiten zu können.

Wird eine Beschwerde nicht begründet oder werden Nachweise auf Verlangen nicht vorgelegt, wird die Beschwerde geschlossen.

Sie erhalten nach 4 Wochen eine schriftliche Auskunft über die Bewertung des Sachverhaltes, eine Entscheidung und der evtl. ergriffenen Maßnahmen.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Geschäftsleitung/Abteilung Qualitätsmanagement

Anlage/n:

- a) Kundenzufriedenheit
- b) Feedback-Formular



Durch die DAkkS nach DIN EN ISO/IEC 17025 akkreditiertes Prüflaboratorium. Die Akkreditierung gilt für die in der Urkunde aufgeführten Prüfverfahren.



## Kundenzufriedenheit

<b>SCHWENK Technologiezentrum GmbH &amp; Co. KG Altenburger Chaussee 3 06406 Bernburg</b>	<b>Absender</b> (ggf. Stempel):
---	---------------------------------

Projekt/Bauvorhaben:						
<b>Bewertung der Arbeit</b>						
<b>Ihre Meinung ist uns wichtig!</b>	<b>Bewertungsnoten</b>					
<b>Wie zufrieden sind Sie mit ...</b>	1	2	3	4	5	6
... der Einhaltung von Fristen und Terminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Durchführung der Arbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der fachlichen Kompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dem Informationsaustausch (Zwischenergebnisse, abweichende Prüfergebnisse etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Aussagefähigkeit u. Übersichtlichkeit der Prüfberichte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Gesamtbearbeitung des Auftrags	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Notenskala</b>	1 = sehr gut	2 = gut	3 = befriedigend	4 = ausreichend	5 = mangelhaft	6 = ungenügend

<b>Würden Sie uns wieder beauftragen?</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
<b>Würden Sie uns weiter empfehlen?</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

Hinweise und Vorschläge zur Verbesserung:	
---	--

\_\_\_\_\_  
Ort / Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift



Durch die DAkkS nach DIN EN ISO/IEC 17025 akkreditiertes Prüflaboratorium. Die Akkreditierung gilt für die in der Urkunde aufgeführten Prüfverfahren.



Deutsche Akkreditierungsstelle  
D-PL-18748-01-00

## Feedback-Formular

### Betreff:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kunden-Feedback            | <input type="checkbox"/> Mitarbeiter-Feedback  |
| <input type="checkbox"/> Probeneingang              | <input type="checkbox"/> Prüfgerät <input type="checkbox"/> Prüfbericht                |
| <input type="checkbox"/> interne Qualitätssicherung | <input type="checkbox"/> externe Qualitätssicherung <input type="checkbox"/> Sonstiges |

<b>Feedbackgeber</b>	<b>Grund</b>			
	<b>Firma/Name/Mail/Tel.</b> (optional)			
	<b>Feststellung am</b> (optional)			
	<b>Auftrag/Auftrags-Nr.</b> (optional)			
	<b>Beschreibung</b>			
	<b>weitere Hinweise</b> (optional) [Gern können weitere Unterlagen als Anlage zum Vorgang eingereicht werden.]			
		Datum		Unterschrift (opt.)/ Zeichen