



## Formblatt zur Erhebung der Kundenzufriedenheit

Unser Immundiagnostisches Labor ist nach ISO 9001:2015 zertifiziert. Zwei erklärte Ziele unseres QM-Systems sind gute Kundenbeziehungen und eine hohe Kundenzufriedenheit. Damit wir noch besser auf Ihre Bedürfnisse und Wünsche eingehen können, bitten wir Sie höflichst um ein paar Minuten Ihrer Zeit für das Ausfüllen unseres Fragebogens.

Bitte kreuzen Sie für den Grad Ihrer Zufriedenheit einen der untenstehenden Kreise an.

### 1. Wie beurteilen Sie das Angebot an immundiagnostischen Analysen?

	sehr gut	gut	ausreichend	unzureichend	weiß nicht
Leistungsspektrum	○-----○-----○-----○-----○				○

#### a. Werden zusätzliche Parameter gewünscht?

Ja                       Nein

#### b. Wenn ja, welche? (bitte gegebenfalls auch um Angabe von Name und Telefonnummer zwecks Rückfragen unter dem Punkt "Persönliche Daten")

.....  
 .....

### 2. Ist Ihnen bekannt, dass Sie nähere Informationen zu unseren Untersuchungen in unserer neuen Parameterdatenbank unter folgendem Link finden?

<http://parameter-immunologie-wien.at>

Ja                       Nein

### 3. Wie hilfreich erscheint Ihnen diese neue Parameterdatenbank?

sehr gut	gut	ausreichend	unzureichend-	weiß nicht
○-----○-----○-----○-----○				○

### 4. Wie zufrieden sind Sie mit unserem Befundlayout?

	sehr gut	gut	ausreichend	unzureichend-	weiß nicht
Übersichtlichkeit	○-----○-----○-----○-----○				○
Referenzwerte	○-----○-----○-----○-----○				○
Beurteilungen	○-----○-----○-----○-----○				○



**5. Wie beurteilen Sie die Durchführung der immundiagnostischen Analysen?**

	sehr gut	gut	ausreichend	unzureichend	weiß nicht
Qualität der Untersuchungsergebnisse	○-----○-----○-----○-----○				○
Dauer der Analysen	○-----○-----○-----○-----○				○

**6. Wie bewerten Sie die Interaktion mit unseren Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen?**

	sehr gut	gut	ausreichend	unzureichend	weiß nicht
Freundlichkeit	○-----○-----○-----○-----○				○
Entgegenkommen	○-----○-----○-----○-----○				○
Beratungskompetenz	○-----○-----○-----○-----○				○
Dauer bei Rückfragen	○-----○-----○-----○-----○				○
Erreichbarkeit	○-----○-----○-----○-----○				○
Flexibilität in dringenden Fällen	○-----○-----○-----○-----○				○

**7. Würden Sie unser Labor weiterempfehlen?**     Ja                       Nein

**a. Wenn nein, warum nicht?**

.....

**8. Raum für persönliche Mitteilungen:**

.....

.....

**Vielen herzlichen Dank für Ihr geschätztes Feedback!**

Bitte senden Sie das ausgefüllte Formular an: - E-Mail: [petra.schenk@meduniwien.ac.at](mailto:petra.schenk@meduniwien.ac.at)

**Persönliche Daten Kunde/Kundin:**

Institut:

Name:

Adresse:

Mail: