

## Anhang 2 – Bericht der Kundenzufriedenheit

Bericht Nr.		Durchführungszeitraum der Untersuchung	von	bis
Gesamtzahl angestrebter Fragenkataloge:			Gesamtzahl zurückgesendeter Fragenkataloge:	
Niedriger bewertete Charakteristiken als angestrebter Wert:	Person verantwortlich für die genannten Charakteristiken			
Kundenreklamationen				
Anzahl angestrebter Reklamationen:		Anzahl erfolgreich behobener Reklamationen:		Anzahl abgelehnter Reklamationen:
Wichtige Informationen				
Schlussfolgerung über Kundenzufriedenheit:				
<b>Anmerkung:</b> Übersteigt die Anzahl an Reklamationen den angestrebten Wert, sollte der Gesamtdurchschnittswert der Kundenzufriedenheit in Anhang 1 - Überwachung der Kundenzufriedenheit um einen Punkt gesenkt werden.				
Eingeleitete Korrekturmaßnahmen entsprechend diesem Bericht				

**Comment [9A1]:** Eintragen des [9A1] in den [9A1] Fragenkatalogs.

**Comment [9A2]:** Eintragen des Abschlussdatums der Umfrage.

**Comment [9A4]:** Dies ist üblicherweise die für jene Prozesse verantwortliche Person, die für jene Prozesse verantwortlich ist.

**Comment [9A3]:** Tragen Sie die Charakteristiken ein, die niedrigere Werte erhielten als die in den Qualitätszielen angeführten Werte.

**Comment [9A5]:** Zum Beispiel: wenn die [9A5] pro Jahr, und dann die Anzahl an Reklamationen den angestrebten Wert übersteigt, muss die [9A5] Gesamt-Durchschnittswert für [9A5] Punkt senken.

[Job-Titel]

[Name]

[Unterschrift]