

Fragebogen zum Dienstleistungsangebot der ZCH, Zentralabteilung für Chemische Analysen (English version other side)

DIENSTLEISTUNGS-/PRODUKTANGEBOT												
Wie bewerten Sie ...	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft							
1. ... die <i>Bandbreite</i> des Dienstleistungs-/Produktangebots?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
2. ... die <i>Qualität</i> des Dienstleistungs-/Produktangebots?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
3. ... die <i>Aktualität</i> des Dienstleistungs-/Produktangebots?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
4. ... das <i>Preis-/Leistungsverhältnis</i> der Dienstleistungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
5. ... das <i>Informationsangebot</i> (Internet, Broschüren etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
ZEITEN & TERMINE												
6. ... die <i>Bearbeitungszeiten</i> in der Organisationseinheit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
7. ... die <i>Einhaltung vereinbarter Termine</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
SERVICE												
8. ... die <i>Beratung</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
9. ... das <i>Auftreten</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
10. ... die <i>Erreichbarkeit</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
11. ... das <i>Verständnis</i> für die Situation des Kunden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
12. ... die <i>Flexibilität</i> im Umgang mit Kundenwünschen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
13. ... die <i>Berücksichtigung</i> von externen Normen & Auflagen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
VORRANGIGE OPTIMIERUNGSFELDER												
Bitte kreuzen Sie von den 13 oben angesprochenen Aspekten maximal 3 an, die vordringlich optimiert werden sollten:												
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	11. <input type="checkbox"/>	12. <input type="checkbox"/>	13. <input type="checkbox"/>
ANREGUNGEN, HINWEISE, VORSCHLÄGE												
Welche <i>Anregungen, Hinweise und Vorschläge</i> haben Sie zur Verbesserung des Dienstleistungsangebots?												
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>												
WEITERE ANGABEN												
Ich habe <input type="checkbox"/> direkte <input type="checkbox"/> indirekte Arbeitskontakte zur OE												
Ich nutze die Dienstleistungen der OE jährlich 1 – 10mal <input type="checkbox"/> 11 – 50mal <input type="checkbox"/> 51 – 100mal <input type="checkbox"/> 101 – 500mal <input type="checkbox"/> > 500mal <input type="checkbox"/>												
Ich arbeite im FZJ <input type="checkbox"/> bin externer Kunde <input type="checkbox"/>												

**Bitte zurück bis 10. Dezember 2010 an ZCH, Fr. A. Wiebecke
Forschungszentrum Jülich GmbH, 52425 Jülich, Germany
Vielen Dank für Ihre Unterstützung!**

Questionnaire on the Services of the ZCH, Central Division of Analytical Chemistry (German version other side)

SERVICES/PRODUCTS												
How do you rate...	very good	good	satisfactory	adequate	poor							
1. ... the <i>range</i> of services/products we offer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
2. ... the <i>quality</i> of the services/products we offer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
3. ... the <i>state of the art</i> of the services/products we offer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
4. ... the <i>price-performance ratio</i> of our services?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
5. ... the <i>information available</i> (Internet, brochures, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
HANDLING TIME & DEADLINES												
6. ... the <i>handling times</i> within the organizational unit (OU)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
7. ... the <i>adherence to agreed deadlines</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
SERVICE ATTITUDE												
8. ... the <i>advice</i> provided?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
9. ... the <i>attitude</i> of our employees?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
10. ... the <i>contactability</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
11. ... the <i>appreciation</i> of the customer's situation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
12. ... the <i>flexibility</i> in dealing with customer requirements?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
13. ... the <i>consideration</i> of external standards & restraints?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
PRIORITY AREAS OF OPTIMIZATION												
Of the 13 items listed above, please tick a maximum of three that you think should be given priority in terms of optimization.												
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	11. <input type="checkbox"/>	12. <input type="checkbox"/>	13. <input type="checkbox"/>
COMMENTS AND SUGGESTIONS												
What are your <i>comments and suggestions</i> for improving the services of ZCH?												
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>												
FURTHER DETAILS												
I have <input type="checkbox"/> direct <input type="checkbox"/> indirect contact with the OU at work.												
I use the services of the OU (per year) 1 – 10 times <input type="checkbox"/> 11 – 50 times <input type="checkbox"/> 51 – 100 times <input type="checkbox"/> 101 – 500 times <input type="checkbox"/> > 500 times <input type="checkbox"/>												
I work at FZJ <input type="checkbox"/> I am an external customer <input type="checkbox"/>												

**Please return this questionnaire by 10 December 2010 to Ms A. Wiebecke, ZCH
Forschungszentrum Jülich GmbH, 52425 Jülich, Germany**

Thank you for your cooperation.