



Umfrage zur Kundenzufriedenheit

Beschwerden 2005

Dr.-Ing. Frank Baumeister

Institut für Siedlungswasserbau, Wassergüte und Abfallwirtschaft
der Universität Stuttgart
Abteilung Hydrochemie
Bandtäle 2
D-70569 Stuttgart
Tel.: 0711 685 5442 / Fax: 0711 685 7809
E-Mail: Frank.Baumeister@iswa.uni-stuttgart.de



Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit

- Die Verbesserung der Kundenzufriedenheit ist eines der zentralen Ziele eines QM-Systems
- DIN EN ISO 9001:2000, Kap. 8.2.1
 - Die Organisation muss Informationen über die Wahrnehmung der Kunden in der Frage, ob die Organisation die Kundenanforderungen erfüllt hat, als eines der Maße für die Leistung des Qualitätsmanagementsystems überwachen. Die Methoden zur Erlangung und zum Gebrauch dieser Informationen müssen festgelegt werden.
- DIN EN ISO/IEC 17025:2005, Kap. 4.7.2
 - Das Laboratorium muss für Informationsrückfluss von seinen Kunden sorgen, der sowohl positive als auch negative Informationen beinhaltet. Der Informationsrückfluss muss für die Verbesserung des Managementsystems, der Prüf- und Kalibriertätigkeit und des Kundendienstes genutzt werden.



Zufriedenheit unserer Kunden

- Im Rahmen unserer Bestrebungen, besser zu werden (oder neudeutsch: KVP für kontinuierlichen Verbesserungsprozess) haben wir 2005 eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit durchgeführt

3

F. Baumeister, Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Beschwerden, AQS-Jahrestagung 2006



AQS Baden-Württemberg am ISWA

Umfrage zur Kundenzufriedenheit

Adresse (Angabe freiwillig):

Wie oft haben Sie bereits an unseren Ringversuchen teilgenommen?

einmal zwei- bis fünfmal mehr als fünfmal

An welchen Ringversuchen haben Sie bisher teilgenommen?

Trinkwasser
 Abwasser / Länderübergreifende Ringversuche
 Laborvergleichsuntersuchungen der LU Baden-Württemberg
 Ringversuche zur Betriebsanalytik auf Kläranlagen

Wie würden Sie folgende Aussagen bewerten?

	sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	sehr zufrieden
Die Qualität der Ringversuche der AQS Baden-Württemberg am ISWA erfüllt meine Anforderungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die AQS Baden-Württemberg am ISWA liefert die Ergebnisse der Ringversuche schnell und hält vorgegebene Termine sicher ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Informationen zu den Ringversuchen während der Vorbereitung und in der Auswertungsphase sind vollständig und entsprechen meinen Bedürfnissen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Mitarbeiter der AQS Baden-Württemberg am ISWA sind zugänglich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei Anfragen und Rückfragen werde ich freundlich behandelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Internetseite der AQS BW am ISWA ist übersichtlich, aktuell und informativ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit meinen Anliegen und Beschwerden werde ich ernst genommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Preis-/Leistungsverhältnis bei den Ringversuchen ist in Ordnung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualitätsmerkmale Informationen, die ich außerhalb der Ringversuche von der AQS Baden-Württemberg am ISWA bekomme (z.B. bei der Jahrestagung oder über die Internetseite) sind mir wichtig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Team der AQS Baden-Württemberg am ISWA halte ich insgesamt für kompetent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Würden Sie uns weiterempfehlen?
 auf keinen Fall eher nicht unter Vorbehalt ja vorbehaltlos

Mit folgenden Punkten bin ich besonders zufrieden:

Mit folgenden Punkten bin ich besonders unzufrieden:

Anregungen:

4

F. Baumeister, Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Beschwerden, AQS-Jahrestagung 2006



Teilnehmer

- 87 von ca. 600 Laboratorien haben sich an der Umfrage beteiligt

Wie oft haben Sie bereits an unseren Ringversuchen teilgenommen?

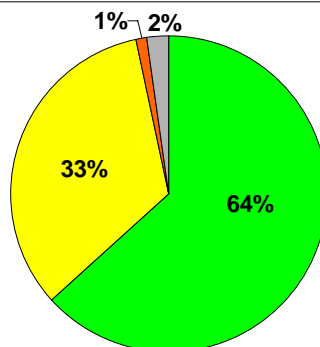
3 einmal **14** zwei- bis fünfmal **69** mehr als fünfmal

An welchen Ringversuchen haben Sie bisher teilgenommen?

72 Trinkwasser
68 Abwasser / Länderübergreifende Ringversuche
27 Laborvergleichsuntersuchungen der LfU Baden-Württemberg
6 Ringversuche zur Betriebsanalytik auf Kläranlagen

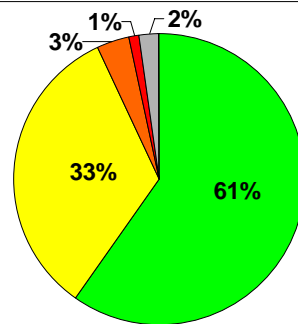
1. Die Qualität der Ringversuche der AQS-BW am ISWA erfüllt meine Anforderungen....

■ voll und ganz ■ meist ■ manchmal ■ keine Angaben



2. Die AQS-BW am ISWA liefert die Ergebnisse der Ringversuche schnell und hält vorgegebene Termine sicher ein....

■ voll und ganz ■ meist ■ manchmal
■ eher nicht ■ keine Angaben



- schnellere Zusendung der Broschüre
- Ergebnismitteilung per E-Mail

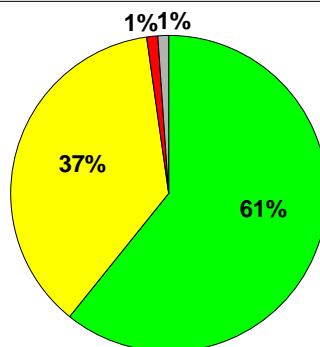
7

F. Baumeister, Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Beschwerden, AQS-Jahrestagung 2006



3. Die Informationen zu den Ringversuchen während der Vorbereitung und in der Auswertebroschüre sind vollständig und entsprechen meinen Bedürfnissen....

■ voll und ganz ■ meist ■ eher nicht ■ keine Angaben



- in der Broschüre teilweise zu kleine Schrift (insbesondere Einzelniveaudarstellung)

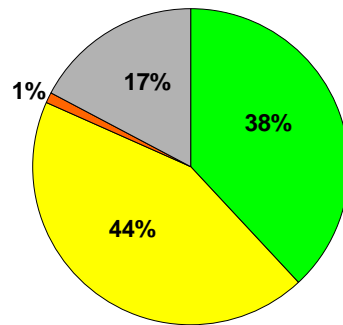
8

F. Baumeister, Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Beschwerden, AQS-Jahrestagung 2006



4. Die Mitarbeiter der AQS-BW sind gut erreichbar....

■ voll und ganz ■ meist ■ manchmal ■ keine Angaben



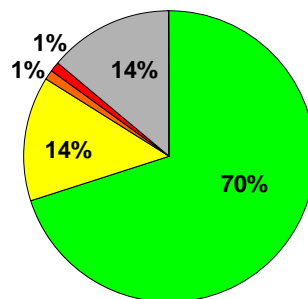
9

F. Baumeister, Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Beschwerden, AQS-Jahrestagung 2006



5. Bei Anfragen und Rückfragen werde ich freundlich behandelt....

■ voll und ganz ■ meist ■ manchmal
■ eher nicht ■ keine Angaben



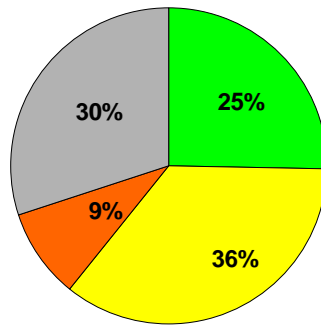
10

F. Baumeister, Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Beschwerden, AQS-Jahrestagung 2006



6. Die Internetseite der AQS-BW ist übersichtlich, aktuell und informativ....

■ voll und ganz ■ meist ■ manchmal ■ keine Angaben



- Anmeldung über das Internet wünschenswert
- Ergebnisabgabe per E-Mail wünschenswert

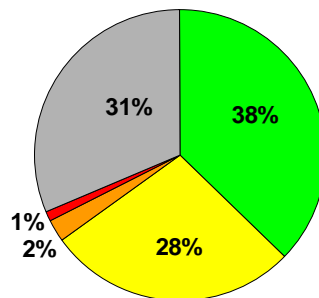
11

F. Baumeister, Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Beschwerden, AQS-Jahrestagung 2006



7. Mit meinen Anliegen und Beschwerden werde ich ernst genommen....

■ voll und ganz ■ meist ■ manchmal
■ eher nicht ■ keine Angaben



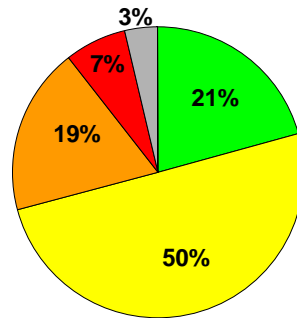
12

F. Baumeister, Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Beschwerden, AQS-Jahrestagung 2006



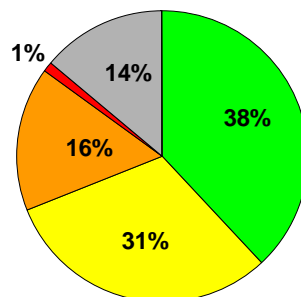
8. Das Preis-/Leistungsverhältnis bei den Ringversuchen ist in Ordnung....

■ voll und ganz ■ meist ■ manchmal
■ eher nicht ■ keine Angaben



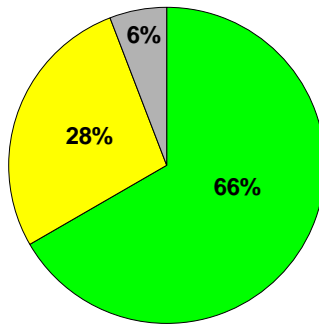
9. Qualitätsrelevante Informationen, die ich außerhalb der Ringversuche von der AQS-BW bekomme (z.B. Jahrestagung oder über die Internetseite) sind mir wichtig...

■ voll und ganz ■ meist ■ manchmal
■ eher nicht ■ keine Angaben



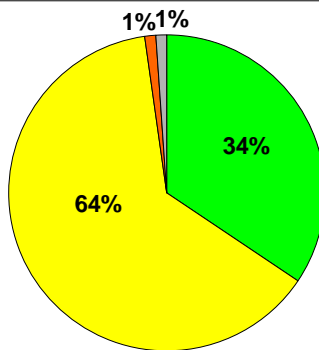
10. Das Team der AQS-BW am ISWA halte ich insgesamt für kompetent....

■ voll und ganz ■ meist ■ keine Angaben



11. Würden Sie uns weiterempfehlen ?

■ vorbehaltlos ■ ja ■ unter Vorbehalten ■ keine Angaben





Beschwerden

- Auch für die Behandlung von Beschwerden gibt es Vorgaben für ein QM-System
- DIN EN ISO/IEC 17025:2005, Kap. 4.8
 - Das Laboratorium muss über grundsätzliche Regelungen und Verfahren für die Behandlung von Beschwerden von Kunden oder anderen Stellen verfügen. Über alle Beschwerden sowie über die Untersuchungen und die vom Laboratorium ergriffenen Korrekturmaßnahmen müssen Aufzeichnungen geführt werden
- ILAC Guide G13 bzw. DAR-4-INF-04
 - Der Anbieter muss über Verfahren zur effektiven Lösung von Beschwerden bzw. Rückmeldungen von Teilnehmern verfügen. Aufzeichnungen zu allen Beschwerden und zu Untersuchungen und Korrekturmaßnahmen, die der Anbieter getroffen hat, müssen aufbewahrt werden.



Beschwerden unserer Kunden

- Selbstverständlich haben auch wir ein Beschwerdemanagement-System
- Im Jahr 2005 haben wir 6 Beschwerden registrieren müssen

Beschwerden

Beschwerde	Reaktion	Korrekturmaßnahme
DOC-Probe; Peakfläche steigt während der Analytik an	Diskussion mit Beschwerdeführer. Ursache kann nicht in den Proben liegen	nicht erforderlich
Angabe von $\text{NH}_4^+\text{-N}$ statt NH_4^+	Schreiben an Beschwerdeführer: Bewertung kann leider nicht geändert werden	nicht erforderlich
DOC-Proben: durch Stabilisierung mit H_3PO_4 ging Katalysator kaputt	Diskussion mit Beschwerdeführer am Telefon	interne Diskussion des Ersatzes der H_3PO_4 durch HCl oder H_2SO_4

19

F. Baumeister, Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Beschwerden, AQS-Jahrestagung 2006



Beschwerden

Beschwerde	Reaktion	Korrekturmaßnahme
Probenvertauschung	Nachprüfung der Dokumentation, Vertauschung beim Veranstalter ist ausgeschlossen	nicht erforderlich
Kontamination einer $\text{P}_{\text{ges.}}$ -Probe beim Veranstalter führt zur negativen Bewertung	Nachprüfung aller Vorgänge, Überprüfung der Daten anderer Teilnehmer	nicht erforderlich (diesbezüglich ist aber noch eine Klage des Labors beim Verwaltungsgericht Stuttgart anhängig)
Probleme bei der Bromatanalytik	Nachuntersuchung der Proben in einem anderen Labor ergab die richtigen Werte	nicht erforderlich

20

F. Baumeister, Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Beschwerden, AQS-Jahrestagung 2006

