



Bewertungszeitraum:

Wahrnehmungsdimensionen der Dienstleistungsqualität

Messung der Zufriedenheit

Ifd. Nr.	Merkmal	Bewertung (Schulnotenskala)						Bemerkungen
		grün		gelb		rot		
		1	2	3	4	5	6	
1	Beurteilung der techn. Ausstattung (bspw. Funkgeräte, Handy, Fahrzeuge, etc.)							
2	Beurteilung der Kleidung des Personals hinsichtlich einer einheitlichen Dienstkleidung und Sauberkeit							
3	Beurteilung der Qualifikation des Personals							
4	Beurteilung der Höflichkeit/Auskunftsbereitschaft des Personals gegenüber Besuchern							
5	Beurteilung der Kommunikation zwischen dem Auftragnehmer und seinem Personal							
6	Beurteilung der Erreichbarkeit des Personals/ Dienstleisters							
7	Beurteilung der Einarbeitung von neuem Personal/ Vorstellung/ Unterweisung							
8	Beurteilung der Personalfuktuation (1=keine Fluktuation)							
9	Zuverlässigkeit bei der Ausführung der übertragenen Arbeiten							
10	Beurteilung der Dokumentation/Wachbuch auf Vollständigkeit, Form und Auswertbarkeit							
11	Pünktlichkeit der Leistungsausführung							
12	Beurteilung der Reaktionszeit bei zusätzlichen Anforderungen							
13	Beurteilung des qualitativen Leistungsniveaus							
Summe der Einzelpositionen								
durchschnittliches Zufriedenheitsniveau								

Die Einzelbewertungen pro Merkmal werden jeweils mit den Schulnoten multipliziert, dann addiert und durch die Anzahl der Merkmale (in diesem Fall 13) dividiert.

Grundsätzlich gilt gemäß der Schulnotenskala folgende Auswertungssystematik:

- Grüne Ampel bei einem wahrgenommenen Leistungsniveau zwischen 1 und 2,3
- Gelbe Ampel bei einem wahrgenommenen Leistungsniveau zwischen 2,31 und 4,3
- Rote Ampel bei einem wahrgenommenen Leistungsniveau zwischen 4,31 und 6

Zur Sicherung des Leistungsniveaus wird bei Anzeige einer gelben Ampel 2 Punkte im MALUS-SYSTEM berechnet. Bei Anzeige einer roten Ampel werden 5 Punkte im MALUS-SYSTEM berechnet. (siehe dazu Anlage 5, Teil 3, Punkt 1)