

Evaluierung der Reinigungsdienstleistung 2013

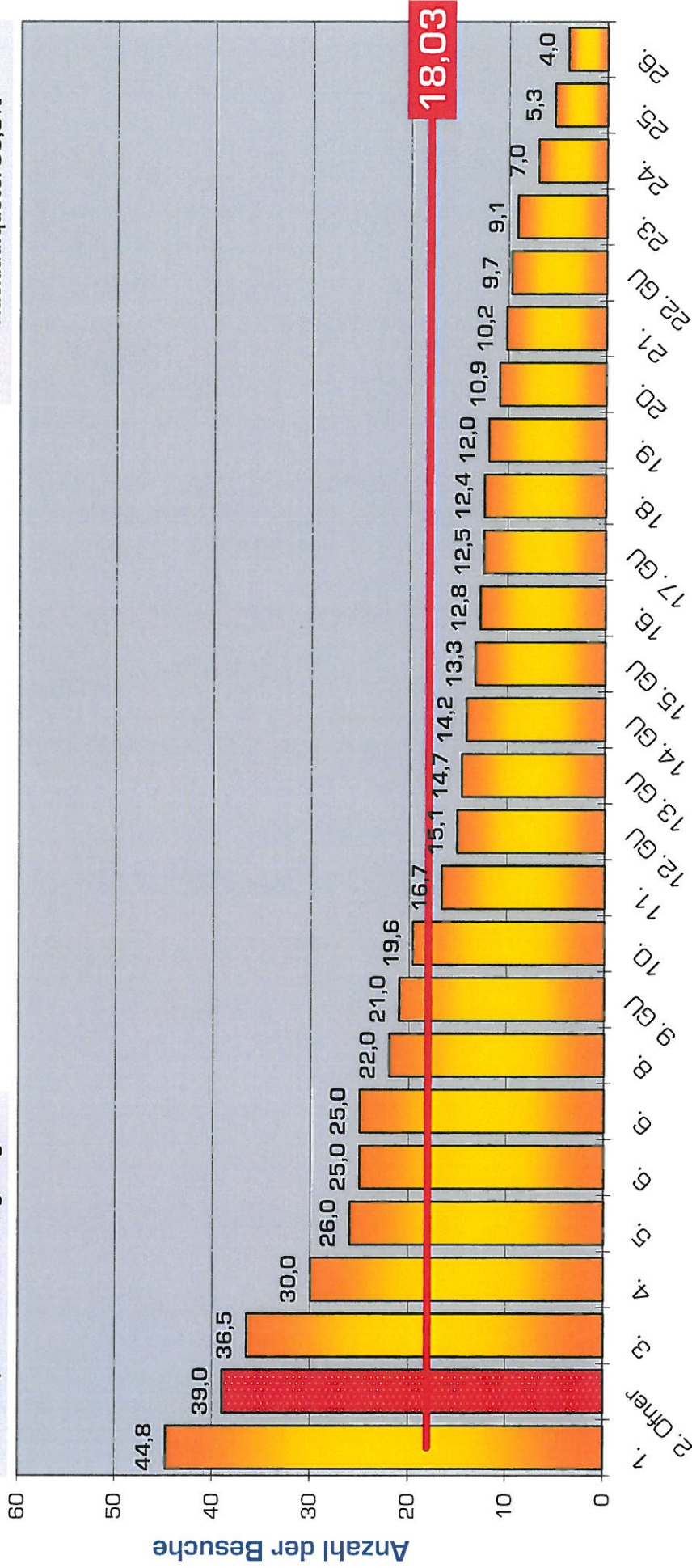


OPSS Ofner Facility-Services

Durchschnitt Objektleiterbesuche pro Jahr

Datenquelle: Kundenfragebogen

Rücklaufquote: 65,8%



Platzierung der Dienstleister

2. Säule: Organisation

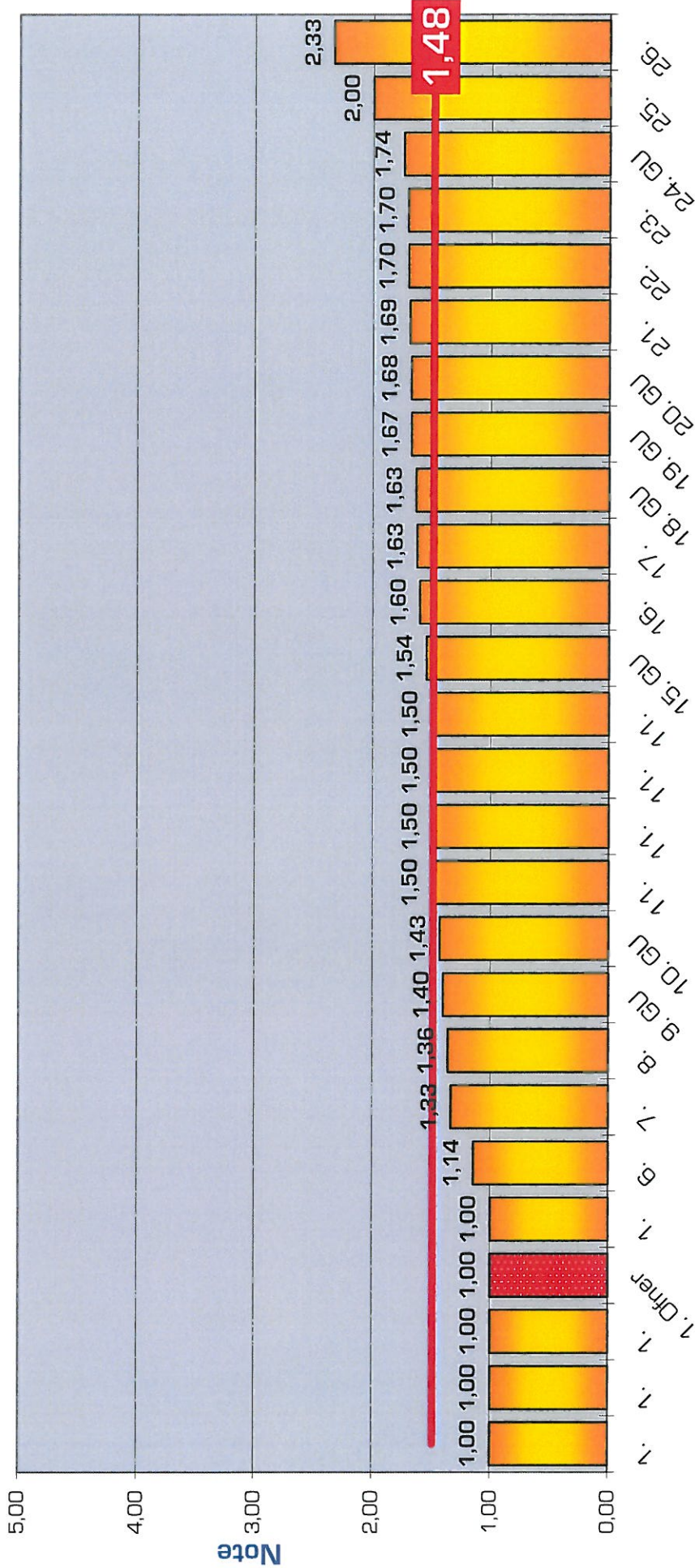


- Durchschnitt Objektleiterbesuche pro Jahr
- Mittelwert aller Dienstleister

Erreichbarkeit Objektleiter

Datenquelle: Kundenfragebogen

Rücklaufquote: 65,8%



Platzierung der Dienstleister

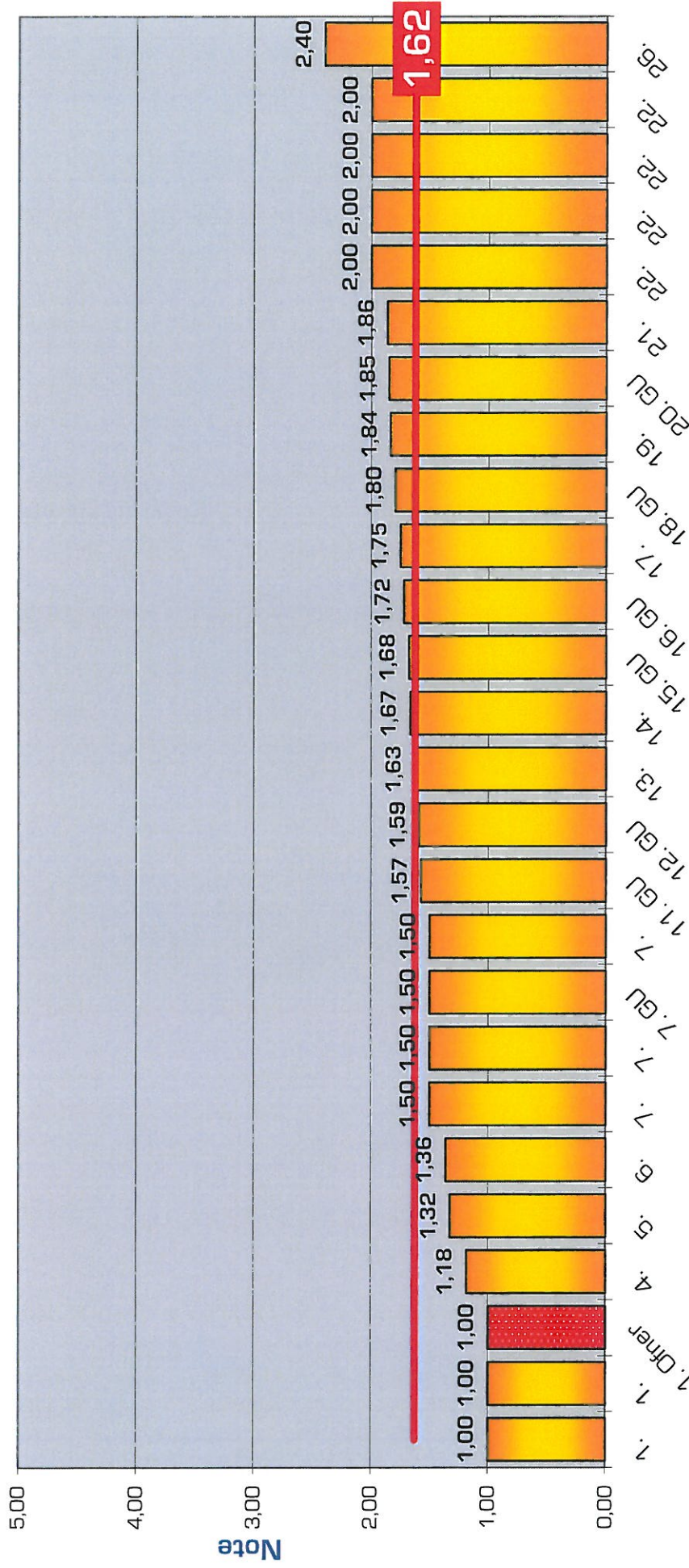
- Erreichbarkeit Objektleiter
- Mittelwert aller Dienstleister



Verlässlichkeit Objektleiter

Datenquelle: Kundenfragebogen

Rücklaufquote: 65,8%

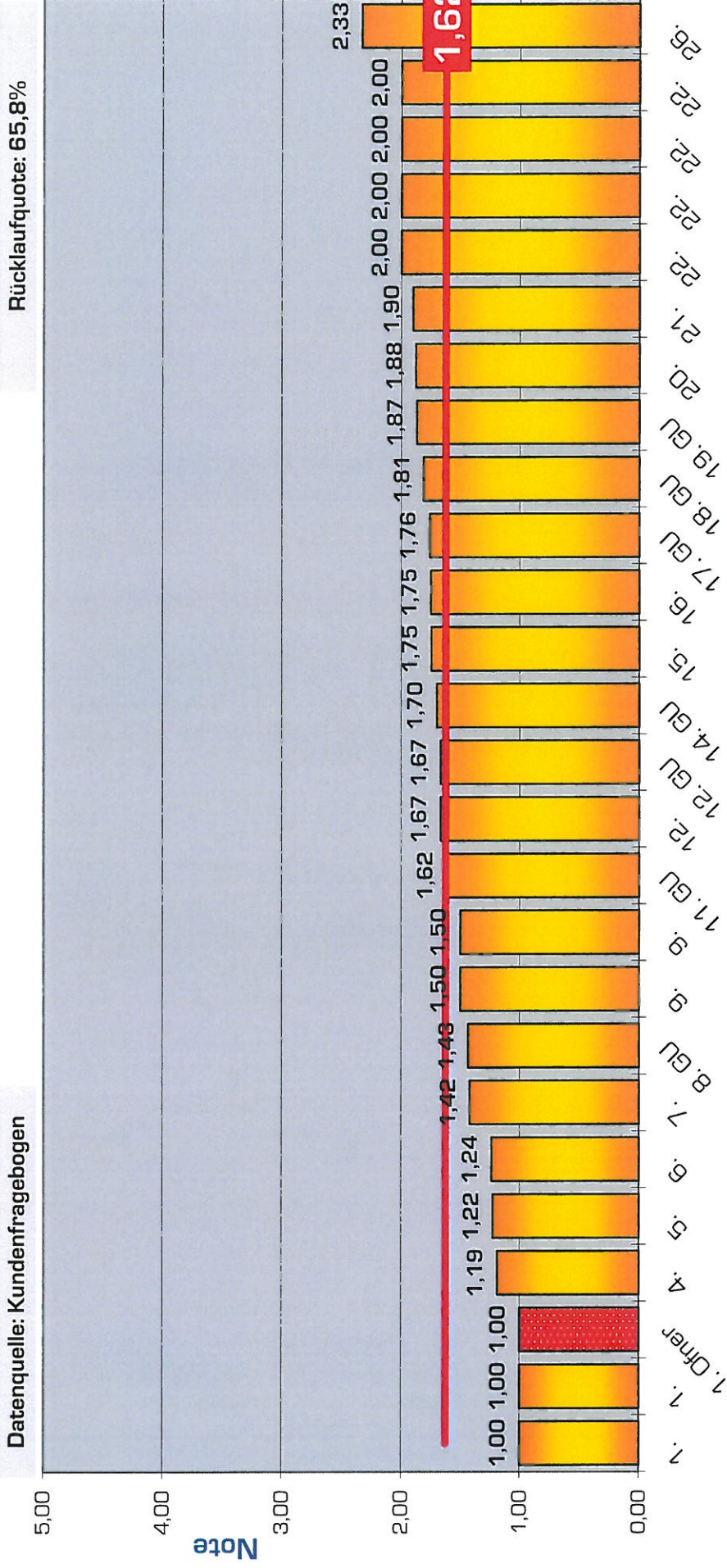


Platzierung der Dienstleister

- Verlässlichkeit Objektleiter
- Mittelwert aller Dienstleister



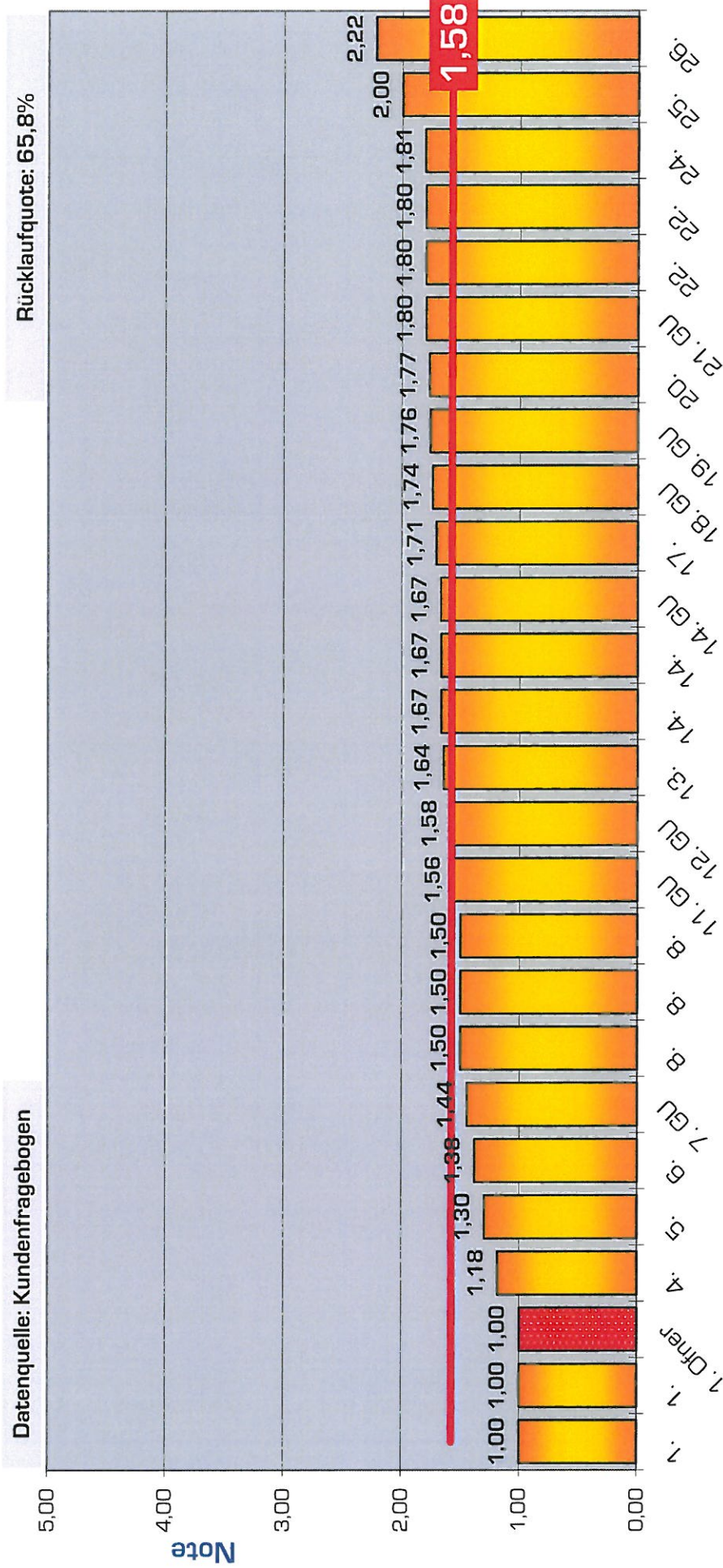
Beratung und Information der Objektleiter



Platzierung der Dienstleister



Bewertung Objektleiter pro Dienstleister (Gesamt)



Platzierung der Dienstleister

- Bewertung Objektleiter pro Dienstleister (Gesamt)
- Mittelwert aller Dienstleister

3. Säule: Qualität

BBG

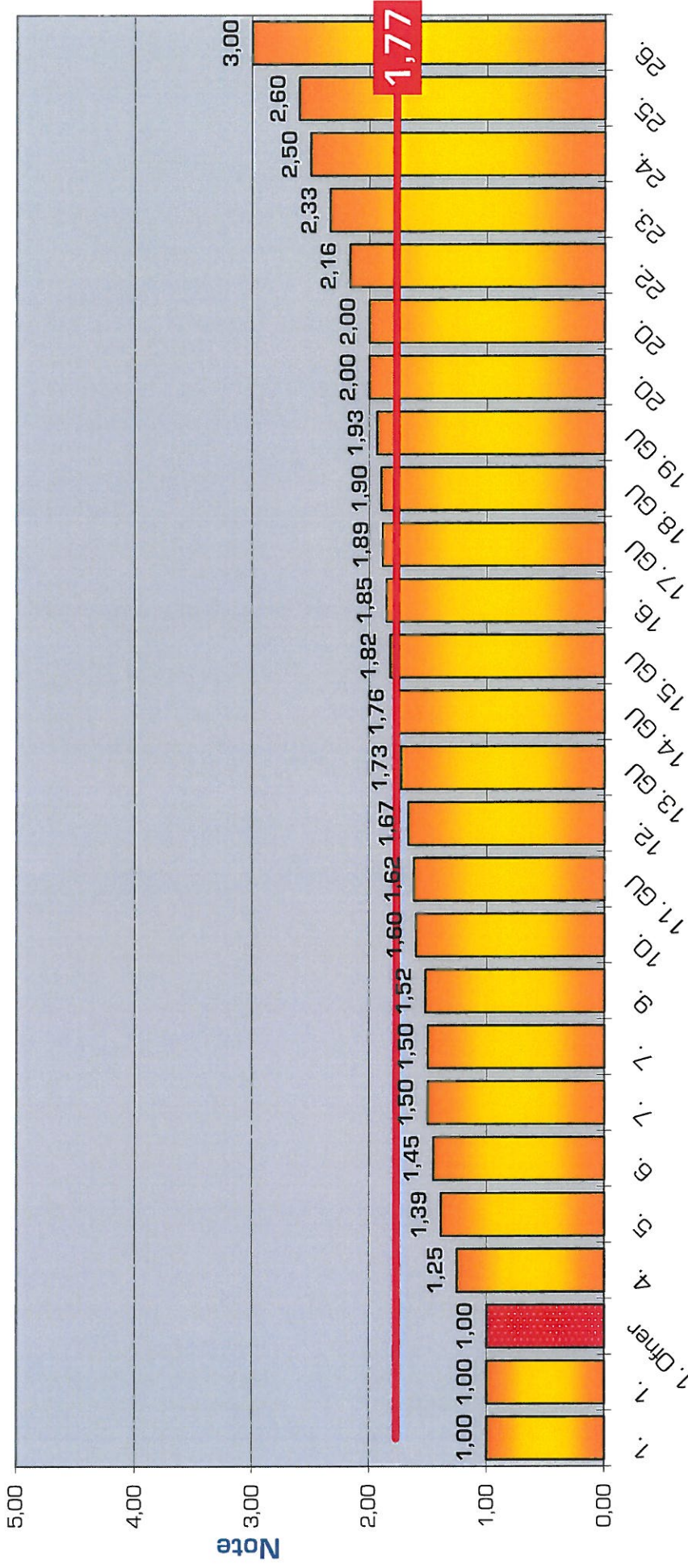
Evaluierung 2013



Kommunikation mit der Reinigungskraft

Datenquelle: Kundenfragebogen

Rücklaufquote: 65,8%



Platzierung der Dienstleister

- Kommunikation mit der Reinigungskraft
- Mittelwert aller Dienstleister

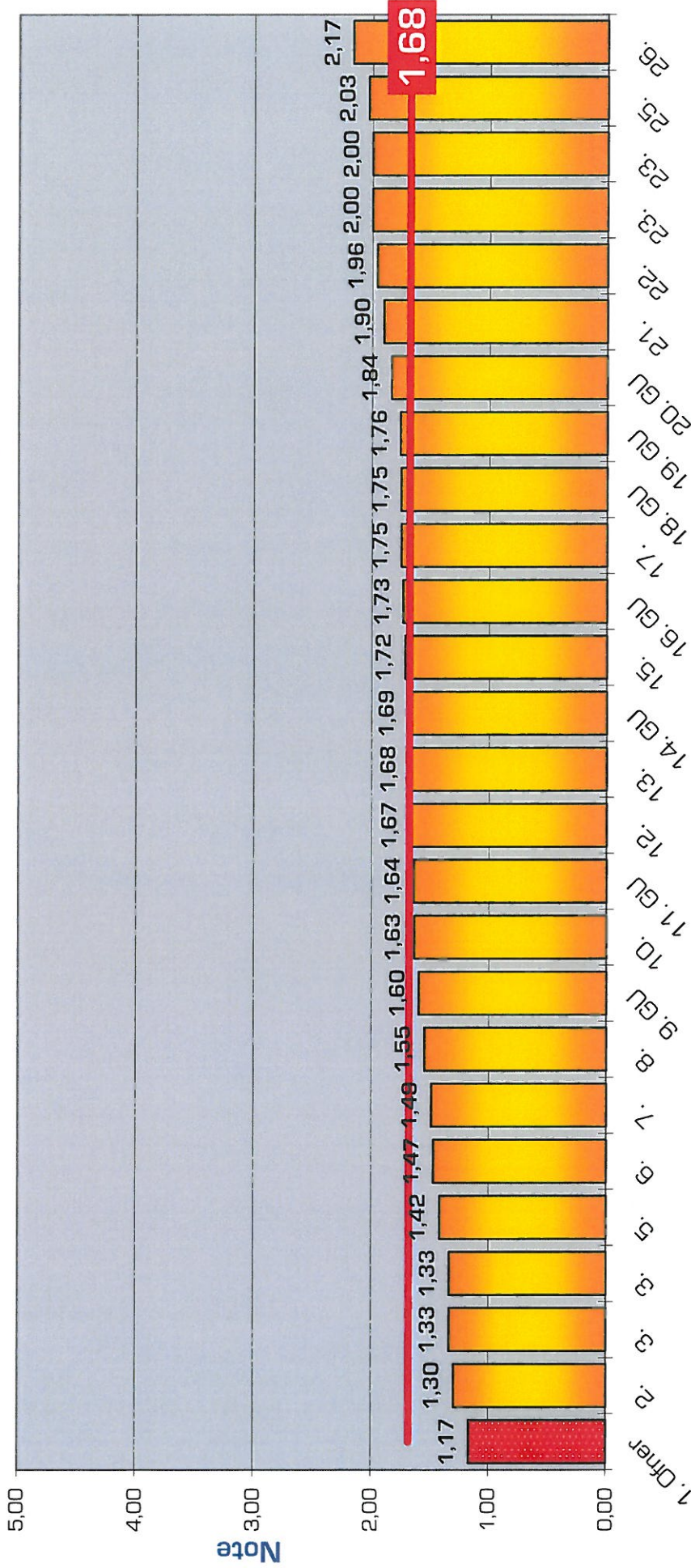
3. Säule: Qualität



Gesamtbewertung Kundenbefragung

Datenquelle: Kundenfragebogen

Rücklaufquote: 65,8%



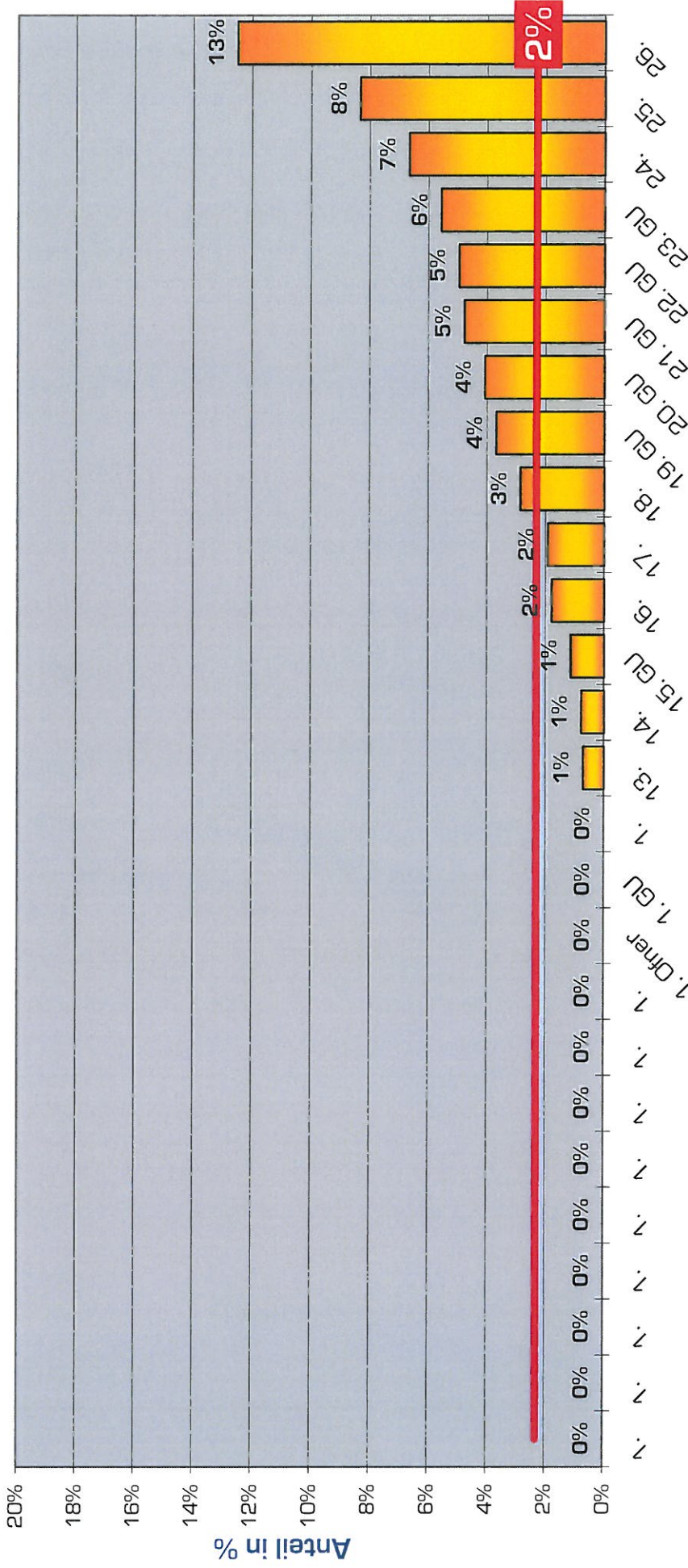
■ Gesamtbewertung Kundenbefragung
— Mittelwert aller Dienstleister

Platzierung der Dienstleister



Reklamationsgrad

Datenquelle: BBG Aufzeichnungen



- Reklamationsgrad
- Mittelwert aller Dienstleister

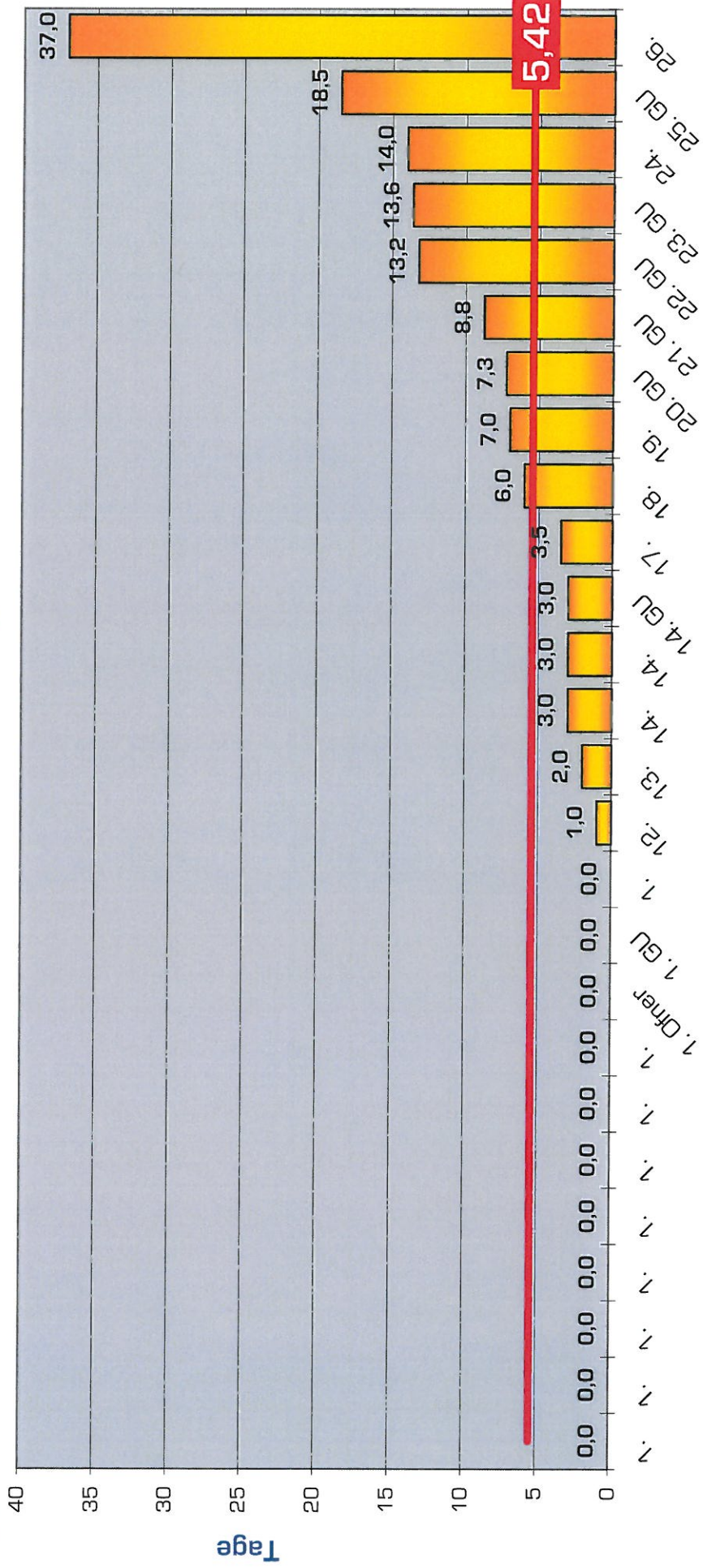
Platzierung der Dienstleister

4. Säule: Reklamationen



Reklamationsbearbeitungsdauer

Datenquelle: BBG Aufzeichnungen



- Reklamationsbearbeitungsdauer
- Mittelwert aller Dienstleister

Platzierung der Dienstleister

4. Säule: Reklamationen

BBG

Evaluierung 2013