



Satisfaction et réclamations des clients	Kundenzufriedenheit und Kundenbeschwerden	Satisfaction and claim by the costumers	ISO 9001:2008
			Fiche N°
Prière de remplir les champs encadrés en gras / Bitte fett umrandete Felder ausfüllen / Please fill in the bold marked boxes Retourner le formulaire à / Zurücksenden an / Send back to : → Administration des chemins de fer, 1, Porte de France, L-4360 Esch-sur-Alzette / contact@acf.etat.lu			

Produit / Produkt / Product :

1	Approprié / Angemessen / Appropriate	2	Satisfaisant / Befriedigend / Satisfactory	3	Insuffisant / Mangelhaft / Insufficient
---	--------------------------------------	---	--	---	---

Publication et qualité des procédures / Veröffentlichung und Qualität der Verfahren / Publication and quality of the procedures	
1	Commentaire / Kommentar / Comment :
2	
3	
Actions ACF :	

Relations avec le personnel de l'ACF / Kontakt zu den Mitarbeitern der ACF / Relations with the staff of ACF	
1	Commentaire / Kommentar / Comment :
2	
3	
Actions ACF :	



Respect des délais légaux pour la délivrance / Einhalten der vorgeschriebenen Fristen / Respect for legal delivery

1	Commentaire / Kommentar / Comment :
2	
3	

Actions ACF :

Satisfaction sur le produit délivré / Zufriedenheit über das Produkt / Satisfaction on the delivered product

1	Commentaire / Kommentar / Comment :
2	
3	

Actions ACF :

Divers / Verschiedenes / Miscellaneous

1	Commentaire / Kommentar / Comment :
2	
3	

Actions ACF :

<u>Date / Datum / Date</u>	<u>Client / Kunde / Customer</u>	<u>Date</u>	<u>Pour l'ACF</u>