,, Wodociągi Płockie” Spółka z o.o.
Laboratorium
09-402 Płock ul. Harcerza Antolka Gradowskiego 11

# Ankieta badająca zadowolenie klienta

Prosimy zaznaczyć stopień zadowolenia jak następuje:

10 = doskonale
9 = bardzo dobrze
8 = lepiej niż oczekiwano
7 = dobrze
6 = odpowiada wymaganiom
5 = zadowalająco
4 = dostatecznie
3 = prawie że dostatecznie
2 = niezadowalająco
1 = fatalnie

| | **Rodzaj usługi laboratoryjnej** | **Stopień zadowolenia** | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **A** | **Obsługa klienta** | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | **Jak Państwo oceniają** | | | | | | | | | | |
| 1 | - łatwość uzyskania kontaktu z właściwą osobą | | | | | | | | | | |
| 2 | - życzliwość reagowania pracowników na Państwa potrzeby | | | | | | | | | | |
| 3 | - zaangażowanie naszych pracowników w realizację Państwa umowy | | | | | | | | | | |
| 4 | - wiedzę merytoryczną i profesjonalizm naszych pracowników | | | | | | | | | | |
| 5 | - reagowanie na pilne Państwa potrzeby lub zmiany w umowie | | | | | | | | | | |
| 6 | - czy zakres naszych usług (badań i pomiarów) zaspokaja Państwa potrzeby ? | | | | | | | | | | |
| 7 | - czy zakres naszego doradztwa zaspokaja Państwa potrzeby ? | | | | | | | | | | |
| 8 | - czy forma i zawartość naszych sprawozdań z badań odpowiada Państwa oczekiwaniom ? | | | | | | | | | | |
| 9 | - czy nasze materiały informacyjne załączone do ofert spełniają Państwa oczekiwania? | | | | | | | | | | |
| 10 | - zakres i poziom przekazywanych przez nas informacji dotyczących pobierania próbek do badań | | | | | | | | | | |
| **B** | **Pewność/bezpieczeństwo usług** | | | | | | | | | | |
| | **Jak Państwo oceniają?** | | | | | | | | | | |
| 11 | - zapewnienie poufności | | | | | | | | | | |
| 12 | - rzetelność wykonania | | | | | | | | | | |
| 13 | - komunikatywność naszych pracowników | | | | | | | | | | |
| 14 | - dotrzymanie zobowiązań | | | | | | | | | | |
| 15 | - dostępność naszych usług | | | | | | | | | | |
| 16 | - terminowość realizacji zleceń | | | | | | | | | | |
| **C** | **Koszt usług** | | | | | | | | | | |
| 17 | - w jakiej relacji pozostają korzyści uzyskane z badań w stosunku do cen ? | | | | | | | | | | |
| 18 | - jak Państwo oceniają poziom cen naszych usług ? | | | | | | | | | | |
| 19 | - jak Państwo oceniają dogodność naszych terminów płatności? | | | | | | | | | | |
| | **łączna ilość zaznaczeń:** | | | | | | | | | | |

# Ankieta badająca zadowolenie klienta (cz. 2)

| D | Zgodność / współpraca | TAK | NIE |
|---|---|---|---|
| 20 | - czy podtrzymują Państwo chęć korzystania z naszych usług w dotychczasowym zakresie ? | | |
| 21 | - czy wyrażają Państwo chęć korzystania z innych usług niż dotychczasowe ? | | |
| 22 | - czy rekomendują Państwo nasze Laboratorium innym firmom lub osobom ? | | |

## E Pytania różne

**24 Jakimi usługami naszego Laboratorium byliby Państwo zainteresowani, gdyby znalazły się w naszej ofercie?**

.....
.....
……..

**25 Czy występują u Państwa problemy, przy których rozwiązaniu Państwo chętnie skorzystaliby z naszej pomocy?**

.....
.....
……

**26 Jakie dodatkowe informacje powinny zawierać nasze sprawozdania?**

.....
.....
.....

**27 Czy Państwo korzystają z usług laboratoriów innych branż?**
**Jeżeli tak, to prosimy podać z jakich:**

.....
.....
……

## F Dodatkowe uwagi i opinie

.....
.....
……
……

Po wypełnieniu bardzo prosimy o odesłanie pocztą, e-mailem na adres ebienkowska@wodociagi.pl lub faksem na numer **024 364 42 75**

Dziękujemy