

Wodociągi Płockie Sp. z o.o.  
Laboratorium  
09-402 Płock ul H. A. Gradowskiego 11

### Ankieta badająca zadowolenie naszego klienta

Proszę zaznaczyć stopień zadowolenia jak następuje:

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

A	Rodzaj usługi laboratoryjnej	Stopień zadowolenia									
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	<b>Obsługa klienta</b>										
	<b>Jak Państwo oceniają</b>										
1	- łatwość uzyskania kontaktu z właściwą osobą										
2	- życzliwość reagowania pracowników na Państwa potrzeby										
3	- zaangażowanie się naszych pracowników w realizację Państwa zlecenia										
4	- wiedzę merytoryczną i profesjonalizm naszych pracowników										
5	- reagowanie na pilne Państwa potrzeby lub zmiany w zamówieniach										
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 oferowanych przez nas szkoleń										
	<b>B Pewność/bezpieczeństwo usług</b>										
	<b>Jak Państwo oceniają?</b>										
11	- zapewnienie poufności										
12	- bezstronność osądów										
13	- rzetelność wykonania										
14	- komunikatywność naszych pracowników										
15	- dotrzymanie przez nas zobowiązań										
16	- dostępność naszych usług										
17	- terminowość realizacji zleceń										
	<b>C Koszt usług</b>										
18	- w jakiej relacji znajdują się korzyści uzyskane z naszych badań do ceny za nasze badania ?										
19	- jak Państwo oceniają poziom cen naszych usług ?										
20	- jaka jest dla Państwa dogodność naszych terminów płatności ?										
<b>łącznie ilość zaznaczeń:</b>											

## Ankieta Badająca zadowolenie naszego klienta (cz. 2)

D	Zgodność / współpraca	TAK	NIE
21	Czy podtrzymują Państwo chęć do korzystania z naszych usług w dotychczasowym zakresie ?		
22	Czy Państwo wyrażają chęć do korzystania z innych rodzajów naszych usług jak z dotychczasowych ?		
23	Czy Państwo rekomendują naszą firmę innym firmom ?		

### E Pytania różne

**24 Jakimi usługami naszej firmy 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

.....

.....

.....