

„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

6 = odpowiada wymaganiom

3 = prawie że dostatecznie

9 = bardzo dobrze

5 = zadowalająco

2 = niezadowalająco

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
	Obsługa klienta										
	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?										
łącznie 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:
evolechowska@wodociagi.pl lub faksem na numer **024 364 42 80**

Dziękujemy