

BADANIE POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA

Jednym z głównych celów polityki jakości Spółki Radiotechnika Serwis we Wrocławiu jest satysfakcja naszych Klientów z usług pomiarowych świadczonych przez nasze Laboratorium Pomiarowe Analizatorów Spalin Samochodowych. Szczególnie znaczenie ma dla nas dobra komunikacja z Klientem na każdym z etapów procesu obsługi. Wypełniając niniejszą ankietę pozwolą nam Państwo na dokonanie oceny: w jakim stopniu pracownicy naszej Spółki, w szczególności personel Laboratorium, spełniają Państwa oczekiwania, a które elementy współpracy z Klientem wymagają udoskonalenia.

Prosimy o wypełnienie punktów poniższej tabeli i dokonanie oceny w skali 1 ÷ 5 (gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 najwyższą). Jeżeli treść przedstawionego w tabeli punktu nie dotyczy Państwa prosimy o wpisanie znaku „—”. Prosimy również o udzielenie odpowiedzi na pytania zamieszczone poniżej tabeli.

Zapewniamy, że wyniki oceny zawarte w ankiecie zostaną poddane wnikliwej analizie, a wynikające z niej wnioski wykorzystane zostaną wyłącznie dla doskonalenia systemu zarządzania Laboratorium.

Dziękujemy za udział w badaniu.

Prezes Zarządu Spółki

ANKIETA

L.p.	Oceniane elementy	Ocena
1.	Dostępność informacji o zakresie działalności Laboratorium i Spółki	
2.	Jakość obsługi przez personel mający bezpośredni kontakt z klientem	
3.	Łatwość kontaktu z pracownikami Laboratorium odpowiedzialnymi za wykonanie usługi	
4.	Terminowość wykonywania usług	
5.	Czytelność świadectw legalizacji i wzorcowań	
6.	Kultura osobista personelu	
7.	Reagowanie na wnioski i uwagi	

- Z jakiego rodzaju usług Pani/Pan korzysta ?
 - usług serwisowych,
 - legalizacji ponownej analizatorów spalin samochodowych,
 - wzorcowania mierników stężenia gazu lub analizatorów spalin .

 - Czy z usług naszej Spółki korzysta Pani/Pan:
 - po raz pierwszy wielokrotnie

 - Czy polecił(a)by Pan/Pani korzystanie z usług naszej Spółki innym ?
 - tak nie
- (właściwą odpowiedź proszę oznaczyć „X”)

Dodatkowe uwagi:

.....

Dane klienta*:

*tylko wg uznania wypełniającego

Data