

ANKIETA ZADOWOLENIA KLIENTA

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Opinia Państwa o pracy naszego laboratorium pozwoli pozyskać nam dane do dalszego doskonalenia naszej pracy, a tym samym coraz lepszego spełniania Państwa oczekiwań. Zapewniamy, że wyniki ankiety są wnikliwie analizowane przez Kierownictwo Urzędu, a wszelkie krytyczne uwagi są podstawą do wprowadzania działań doskonalących.

Nazwa Laboratorium

1. Jakie znaczenie dla Państwa przy wyborze naszego laboratorium ma jego akredytacja?

Decydujące	Bardzo duże	Duże	Średnie	Niewielkie	Bez znaczenia

2. Z jakich źródeł uzyskują Państwo wiedzę na temat naszych usług?

Internet	Od innych Klientów	Obecna współpraca	PCA	GUM	Inne źródła Jakie?

3. Prosimy o przedstawienie powodów korzystania przez Państwa z naszych usług.

(proszę wstawić X w odpowiednich komórkach tabeli)

A.	Obowiązek wykonywania prawnej kontroli metrologicznej	
B.	Wymagania Państwa kontrahentów w stosunku do Waszego sprzętu pomiarowego	
C.	Wymagania jakościowe stawiane przez konkurencję	
D.	Jakość świadczonych usług	
E.	Terminowość realizacji usług	
F.	Konkurencyjność cenowa	
G.	Brak możliwości korzystania z usług innych laboratoriów	
H.	Korzystna lokalizacja Urzędu Miar	

4. Państwa ocena naszych usług.

(proszę wstawić X w odpowiednich komórkach tabeli, przy czym 1 oznacza ocenę najniższą a 5 ocenę najwyższą)

ELEMENT OBSŁUGI		Skala punktowa				
		1	2	3	4	5
I.	Jakość wykonywanych czynności technicznych lub prawnych					
II.	Czas realizacji zlecenia					
III.	Cena za wykonanie zlecenia					
IV.	Czytelność obowiązujących procedur postępowania					
V.	Kultura obsługi					
VI.	Możliwość pozyskiwania informacji, doradztwa, opinii, itp.					

5. Czy przewidują Państwo zwiększenie zakresu korzystania z naszych usług?

Tak		Jeżeli tak to w jakich dziedzinach?
Nie		
Trudno określić		

6. Czy odczuwają Państwo brak określonego rodzaju usług w naszym laboratorium?

Tak		Jeżeli tak to proszę przedstawić jakich:
Nie		

7. Inne uwagi i spostrzeżenia: (proszę wpisać na odwrocie ankiety)

Data wypełnienia

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY. ANKIETA JEST ANONIMOWA. JEŻELI UZNAJĄ PAŃSTWO ZA STOSOWNE PROSIMY Podać Swoje dane.