

ANKIETA OCENA POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA

Szanowni Państwo,

Uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety na temat naszej dotychczasowej współpracy. Celem ankiety jest pozyskanie Państwa opinii i uwag, które posłużą udoskonaleniu jakości świadczonych usług oraz rozwijaniu i rozszerzaniu zakresu prowadzonych badań. Jeśli w trakcie wypełniania ankiety nasuną się Państwu uwagi czy spostrzeżenia prosimy o ich wpisanie.

Wypełnioną ankietę prosimy przesłać pocztą lub e-mailem.

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

Ocena dotyczy okresu:

Wybraną odpowiedź prosimy zakreślić krzyżykiem

1. Sposób uzyskania informacji o wykonywanych usługach:

- strona internetowa
- rekomendacje innych Klientów
- media społecznościowe
- inne źródła (jakie?):

2. Ile razy korzystał(a) Pan(i) z usług naszego laboratorium?

- jeden raz
- nie więcej niż 10 razy
- ponad 10 razy

3. W jakim zakresie korzystał(a) Pan(i) z usług laboratorium?

- środowisko pracy,
- pomiary tlenu i czynników szkodliwych w zbiornikach, studzienkach, itp.
- kąpiele galwaniczne
- wody i/lub ścieki
- osady i/lub gleby
- próbki technologiczne,
- organiczne substancje chemiczne
- nieorganiczne substancje chemiczne
- inne - jakie:

4. Czy zakres proponowanych badań odpowiada Pana(i) potrzebom ?

- tak
- nie, ponieważ:

5. Co dla Pana(i) ma największe znaczenie przy wyborze laboratorium?

- krótki termin wykonania usługi
- atrakcyjna cena
- wysoka jakość świadczonych usług
- fachowa obsługa oraz doradztwo
- inne

5. Jak ocenia Pan(i) poziom współpracy z laboratorium?

Ocena w skali 1-5 (gdzie: 1 - ocena niezadowolająca, 2 - 4 oceny pośrednie, 5 - ocena bardzo dobra).

W przypadku ocen na poziomie 3 i poniżej, prosimy o uzasadnienie.

ZAKRES	OCENA	UWAGI (UZASADNIENIE)
Stopień zadowolenia Pana(i) z jakości wykonanej usługi		
Terminowość wykonanej usługi		
Sposób, terminowość przekazywania sprawozdań		
Czytelność sprawozdań z badań		
Ilość zawartych danych i informacji w sprawozdanie z badań		
Udzielanie wyjaśnień i informacji, konsultacje		
Współpraca w zakresie pobierania próbek do badań		
Kompetencje, kultura osobista personelu		
Dostępność, kontakt z laboratorium		

7. W jaki sposób możemy poprawić jakość naszych usług?

.....

.....

Profil Państwa działalności: