



ФК 7.1 -6

ЛИСТ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С КЛИЕНТ

Уважаеми клиенти,

Анкетният лист е предназначен за оценка на удовлетвореността Ви от предоставените от нас услуги. Вашето мнение е важно за нас и има за цел подобряване организацията на работата в лабораторията. Надяваме се, че ще отделите време, за да ни предоставите своята обективна и безпристрастна оценка за нашата дейност и за извършената от ЛИК услуга чрез попълването на този анкетен лист.

Молим, да отбележите с подходящ символ (напр. „X”) или опишете в „Друго” Вашето мнение и предложение.

I. Информация за клиента.

1. Наименование и адрес на фирмата (попълва се по желание).

.....
.....

2. Откога ползвате услугите на ЛИК при „Водоснабдяване и канализация” ООД – Перник?

- За първи път
- Повече от един път

3. Какви видове изпитвания е извършвала ЛИК за Вас?

- Физикохимични изпитвания на води
- Микробиологични изпитвания на води

II. Качество на услугата.

4. Как бихте оценили качеството на извършената услуга от ЛИК?

- Незадоволително
- Задоволително
- Добро
- Много добро
- Друго

5. Как оценявате организацията на пробовземане?

- Незадоволително
- Задоволително
- Добро
- Много добро
- Друго

6. Как оценявате организацията по приемане на проби.

- Незадоволително
- Задоволително
- Добро
- Много добро
- Друго



7. Подходящи ли са според Вас предложените и използваните методи за изпитване.

- Да
- Не
- Друго

.....

8. Как бихте оценили нивото на професионализъм в ЛИК?

- Незадоволително
- Задоволително
- Добро
- Много добро
- Друго

.....

...

9. Имате ли доверие в достоверността и точността на получените резултати?

- Пълно
- Имам съмнения
- Нямам мнение

10. Получавате ли в определения срок резултатите от изпитване?

- Да
- Не

Вашите препоръки и желания към качеството на предоставените Ви от ЛИК услуга/и:

.....
.....

III. Обслужване на клиента.

11. Как оценявате комуникацията между Вас и представители на ЛИК?

- С уважение
- С разбиране
- С безразличие
- Друго

.....

12. ЛИК изпълнява ли договореностите с Вас?

- Да
- Не
- Частично

Вашите препоръки и желания относно начина на обслужване на клиента:

.....
.....

IV. Общи въпроси.

13. Склонни ли сте в бъдеще да използвате отново услугите на ЛИК?

- Да



- Не

14. Ако „да” защо?

- Цена
- Срок на изпълнение
- Качество
- Липса на сходни лаборатории
- Обслужване
- Друго

15. Ако „не” защо?

- Цена
- Срок на изпълнение
- Качество
- Обслужване
- Друго.....

16. Какви препоръки бихте дали за подобряване дейността на ЛИК в бъдеще?

.....
.....

Екипът на ЛИК Ви благодари, че попълнихте анкетата.

Резултатите от анкетата ще бъдат разгледани при прегледа от ръководството, поради което Ви молим да изпратите анкетния лист на адрес: Перник – 2300, ул. „Средец” №11, с текст „На вниманието на ръководител лаборатория” или на e-mail: lik_ Pernik@abv.bg, факс 076 64 98 31.

Дата:

Ръководител на организацията: