



## ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA

W przypadku odpowiedzi prosimy zaznaczyć X w odpowiednim polu.

1. Ile razy do tej pory korzystał(a) Pani/Pan z naszych usług?

- 1       2-5       5-10       ponad 10 razy

2. Korzysta Pani/Pan z naszych usług, ponieważ (proszę zaznaczyć wszystkie pasujące odpowiedzi):

- jestem indywidualnie traktowana/y,  
 ceny są konkurencyjne,  
 jakość obsługi Klienta jest wysoka,  
 jestem przyzwyczajona/y,  
 są kompleksowe (szeroki zakres akredytacji),  
 Laboratorium posiada akredytację,  
 zlecenia i obsługa realizowane są szybko i sprawnie,  
 pracownicy są kompetentni,  
 inne .....

3. Prosimy o ocenę współpracy z nami.

Przedmiot oceny	1	2	3	4
współpraca na etapie podpisywania umowy/zlecenia				
poziom jakości usług wzorcowania wykonywanych przez pracowników Laboratorium				
czas oczekiwania na realizację usługi				
poziom jakości obsługi				
kompletność otrzymywanych ofert				
konkurencyjność świadczonych usług				
konkurencyjność cenowa				

Ocena: 1 – nie spełniająca oczekiwań, 2 – poprawna, 3 – dobra, 4 – bardzo dobra

4. Czy polecił(a)by Pani/Pan nasze usługi swoim Klientom:

- Tak       Nie

5. Co w oferowanych usługach lub obsłudze się Pani/Panu nie podoba lub mogłoby zostać ulepszone:

.....  
 .....

6. Czy zgłaszał(a) Pani/Pan uwagi dotyczące świadczonych usług bądź kontaktów z nami:

- Tak       Nie

jeśli tak prosimy wypełnić:

6a. Czego dotyczyło zgłoszenie:

- wyników lub metody wykonywanego wzorcowania  
 poziom jakości obsługi  
 inne .....

6b. Proszę określić stopień zadowolenia z naszej reakcji na zgłoszenie:

- w pełni usatysfakcjonowany       nie w pełni zadowolony  
 zadowolony       niezadowolony, ponieważ .....

7. Jeśli zasadne, prosimy o przekazanie nam swoich uwag i sugestii: .....

.....  
 .....

„Dziękujemy za wypełnienie ankiety. Podane informacje są dla nas niezwykle cenne i dołożymy wszelkich starań, by dostosowywać naszą pracę do Państwa potrzeb oraz cały czas podnosić jakość świadczonych przez nas usług. Wszystkie uzyskane od Państwa dane i opinie są wykorzystywane przez Laboratorium wyłącznie w celu doskonalenia systemu zarządzania Laboratorium i nie są udostępniane na zewnątrz”.

Niniejszy dokument stanowi własność firmy MIKRO POMIAR.

Wprowadzanie zmian, rozpowszechnianie oraz kopiowanie bez zgody właściciela jest niedozwolone.