Chestionar pentru evaluarea nivelului de satisfacţie al clienţilor

Nr........ / dată...........

Numele societatii………………………………………………………………………………………

Adresa…………………………………………………………………………………........................

Tel./fax…………………………………………………………………………………........................

Obiectul de activitate…………………………………………………………………...........................................

Persoana de contact (desemnată pentru completarea chestionarului)

Numele şi prenumele………………………… Semnătura……………………............................

Funcţia…………………………………………..Data completării…………………………………...

Adresa e-mail…………………………………………………………………………………………..

1. Stimată doamnă/Stimate domn,

Laboratorul Calitatea Apei Alexandria din cadrul SGA Teleorman are implementat un Sistem de Management în conformitate cu standardul SR EN ISO/IEC 17025:2018, este acreditat de către Asociaţia de Acreditare din România – RENAR, având Certificatul de Acreditare nr LI 191/dată 11.11.2020 şi este preocupat de îmbunătăţirea calităţii activităţii sale.

Acest chestionar are rolul de a ne oferi o imagine cât mai clară a modului în care reuşim să răspundem solicitărilor dumneavoastră şi de a îmbunătăţi relaţia de colaborare cu clienţii noştri.

* 1. **Satisfacţia globală**

1. Pe ansamblu, cum puteţi aprecia activitatea pe care Laboratorul de Calitatea Apei Alexandria , în calitate de prestator de servicii, o desfăşoară, în cadrul relaţiei parteneriale comune?

1 – nesatisfăcătoare

2 – satisfăcătoare

3 – bună

4 – foarte bună

Ce vă nemulţumeşte cel mai mult?

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2. Cum puteţi defini evoluţia în timp a contribuţiei şi a participării Laboratorului de Calitatea Apei Alexandria la colaborarea cu dumneavoastră?

1 – nesatisfăcătoare

2 – satisfăcătoare

3 – bună

4 – foarte bună

3. Cum apreciaţi promptitudinea cu care Laboratorul de Calitatea Apei Alexandria , în calitate de prestator servicii, reglează aspectele sesizate de dumneavoastră în cadrul relaţiei parteneriale (contract/abonament)?

1 – nesatisfăcătoare

2 – satisfăcătoare

3 – bună

4– foarte bună

* + 1. **Activităţi şi relaţii cu clienţii**
		2. 4.Respectarea cerinţelor din comandă / contract

|  |  |
| --- | --- |
| Întrebare | Răspuns |
| 1-S-au efectuat toate încercările stabilite la acceptarea comenzii / contractului?2-Încercările s-au efectuat în termenul stabilit?3-Rezultatele au fost prezentate explicit? |  DA NU DA NU DA NU |

 Faţă de cele constatate de d-vs la acest capitol consideraţi că Laboratorul a respectat cerinţele comenzii / contractului într-un mod:

1 – nesatisfăcător

2 – satisfăcător

3 – bine

4 – foarte bine

5.Comportarea personalului

|  |  |
| --- | --- |
| Întrebare | Răspuns |
| 1-Informatiile pe care personalul laboratorului vi le-a pus la dispoziţie au fost edificatoare?2-Personalul a răspuns prompt solicitărilor dvs?3-Personalul a colaborat corespunzător cu clientul pentru rezolvarea problemelor apărute | * 1. DA NU

 DA NU DA NU |

Faţă de cele constatate de d-vs la acest capitol consideraţi că personalul Laboratorului s-a comportat:

1 – nesatisfăcător

2 – satisfăcător

3 – bine

4 – foarte bine

* + 1. Aşteptări faţă de Laboratorul Calitatea Apei Alexandria al A.B.A.A.V./SGA Teleorman

6. Ce priorităţi ar trebui să aibă Laboratorul de Calitatea Apei Alexandria pentru îmbunătăţirea activităţii sale?

1 - informarea cu privire la prelevarea probelor de apă;

2 - informarea asupra sistemului de primire a comenzilor beneficiarilor;

3 - eficientizarea sistemului de facturare şi eliberare a raportului de încercare;

4 - promovarea imaginii proprii;

5 - altele:..............................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................

7. Sugestii pentru îmbunătăţirea activităţii Laboratorului de Calitatea Apei Alexandria în vederea creşterii nivelului de satisfacţie al clienţilor:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Vă mulţumim pentru timpul acordat completării acestui chestionar şi vom încerca să ţinem cont de aprecierile şi sugestiile dumneavoastră.

Expeditor chestionar: –Vasile Laurentiu, RMC Laborator de Calitatea Apei Alexandria

Adresă: Strada 1 Mai, nr. 124

Fax: 0247317905; Tel: 0247317906

Sfârşit document