



## LABORATORIUM BADAŃ CHEMICZNYCH

### ANKIETA OCENY ZADOWOLENIA KLIENTA

Szanowni Państwo,

W trosce o zapewnienie właściwej jakości usług świadczonych przez Laboratorium Badań Chemicznych pragniemy poznać Państwa opinię dotyczącą dotychczasowej współpracy. W tym celu zwracamy się z prośbą o wypełnienie i odesłanie tej ankiety. Ankieta służy nam do oceny Państwa zadowolenia z obsługi realizowanej przez Laboratorium oraz może przyczynić się do przygotowania i wdrożenia istotnych zmian usprawniających naszą współpracę.

Prosimy o odpowiedź na poszczególne pytania poprzez postawienie znaku „x” lub dokonanie oceny poszczególnych elementów w skali od 1 – 5 (przy czym 1 - zła, 2 - niedostateczna, 3 - dostateczna, 4 - dobra, 5 - bardzo dobra).

Lp.	Pytania		
1	Czy jest Pan/Pani stałym Klientem?	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
2	Czy jest Pan/Pani zadowolona z zakresu usług Laboratorium Badań Chemicznych?	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
3	Czy jest Pan/Pani zadowolona z współpracy z Laboratorium?	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
4	Czy formularze umów są odpowiednie i czytelne? <i>Jeśli nie, co należałoby w nich zmienić?.....</i> .....	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
5	Czy odpowiada Panu/Pani forma i sposób przekazywania Świadectwa z badań?	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
6	Czy Świadectwo z badań jest sformułowane w sposób zrozumiały?	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
7	Czy będzie Pan/Pani korzystał/a z naszych usług?	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
8	Jak oceniają Państwo: <i>(proszę zakreślić wybraną ocenę)?</i>		
	• Dostępność informacji na temat usług oferowanych przez Laboratorium	1	2 3 4 5
	• Terminowość realizacji zlecenia	1	2 3 4 5
	• Kwalifikacje i profesjonalizm wykonawcy badania	1	2 3 4 5
	• Jakość wykonanej usługi	1	2 3 4 5
	• Obsługę klienta i współpracę w trakcie realizacji zlecenia	1	2 3 4 5
	• Koszt oferowanych usług na tle innych laboratoriów o podobnym profilu działalności	1	2 3 4 5
9	Inne uwagi ..... .....		

Data wypełnienia ankiety:.....

Pieczętka firmy, podpis:

*Dziękujemy za poświęcony czas*

.....