

Szanowni Klienci!

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety. Badania ankietowe prowadzone są w celu określenia jakości pracy i doskonalenia usług świadczonych przez nasze Laboratorium. Ankieta jest anonimowa.

Dziękujemy za wypełnienie ankiety i poświęcony czas.

INFORMACJE O KLIENCIE	
<input type="checkbox"/> osoba prywatna <input type="checkbox"/> przedstawiciel firmy	Data wypełnienia ankiety.....
OCENA ŚWIADCZONYCH USŁUG	
1	Z jakiego źródła dowiedziała się Pani/Pan o istnieniu naszego Laboratorium? <input type="checkbox"/> od innych klientów <input type="checkbox"/> ze strony internetowej Tarnowskich Wodociągów Sp. z o.o. <input type="checkbox"/> z innego źródła (jakiego?)
2	Jak ocenia Pani/Pan jakość poszczególnych aspektów świadczonych usług? <small>(5 = bardzo dobra, 4 = dobra, 3 = zadowolająca, 2 = dostateczna, 1 = niezadowolająca)</small> ___ kontakt z laboratorium przed przyjęciem zlecenia do realizacji ___ czytelność obowiązujących procedur postępowania ___ udzielanie informacji, wyjaśnień, doradztwo itp. ___ kultura osobista personelu Laboratorium ___ czas realizacji zlecenia ___ koszt wykonania badań ___ koszt transportu próbek
3	Jak ocenia Pani/Pan etap pobierania próbek przez personel Laboratorium? <small>(5 = bardzo dobry, 4 = dobry, 3 = zadowolający, 2 = dostateczny, 1 = niezadowolający)</small> ___ termin pobrania próbki (czas od przyjęcia zlecenia do realizacji) ___ udzielanie informacji, odpowiedzi na pytania itp. ___ wykonanie czynności pobierania próbki ___ kultura osobista próbkobiorców
4	Czy odczuwa Pani/Pan brak określonego rodzaju usług w Laboratorium? <input type="checkbox"/> Tak (jakich?) <input type="checkbox"/> Nie
5	W skali od 1 do 5- jak ocenia Pani/Pan poziom kwalifikacji pracowników naszego Laboratorium? Uwagi:
6	Czy zlecenie wykonania badań jest dla Pani/Pan czytelne i zrozumiałe? <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie (dlaczego?)



7	<p>Czy dostarczane przez Laboratorium sprawozdanie z badań jest dla Pani/Pan czytelne i zrozumiałe?</p> <p><input type="checkbox"/> Tak</p> <p><input type="checkbox"/> Nie (dlaczego?)</p> <p>.....</p>
8	<p>Jak ocenia Pani/Pan dostępne informacje o lokalizacji naszego Laboratorium?</p> <p><input type="checkbox"/> Dobrze</p> <p><input type="checkbox"/> Źle (dlaczego?)</p> <p>.....</p>
9	<p>Czy informacje zawarte na naszej stronie internetowej (http://www.tw.tarnow.pl) dotyczące Laboratorium są dla Pana/Pani przydatne/zrozumiałe/wystarczające?</p> <p><input type="checkbox"/> Tak</p> <p><input type="checkbox"/> Nie korzystam</p> <p><input type="checkbox"/> Nie (dlaczego?)</p> <p>.....</p>
10	<p>W skali od 1 do 10 - jakie jest ogólne wrażenie Pani/Pana ze współpracy z naszym Laboratorium?</p> <p>.....</p>
11	<p>Czy w przyszłości skorzysta Pani/Pan z usług naszego Laboratorium?</p> <p><input type="checkbox"/> Tak, jeżeli nastąpi taka potrzeba</p> <p><input type="checkbox"/> Nie</p> <p><input type="checkbox"/> Nie wiem</p>
12	<p>Czy ma Pani/Pan jakieś dodatkowe uwagi i sugestie?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>