

ANEXA 5 - CHESTIONAR PENTRU EVALUARE SATISFACȚIE CLIENT

APMSM

Laborator de Încercări Fizico-Chimice

În cadrul APMSM –LABORATORUL DE ÎNCERCĂRI FIZICO-CHIMICE a fost documentat și implementat un Sistem de Management al calității conform standardului internațional SR EN ISO/ IEC 17025:2018.

Pentru a contribui la îmbunătățirea continuă a SM și a calității serviciilor prestate, suntem interesați să determinăm și să monitorizăm gradul de satisfacție al clienților referitor la serviciile prestate către aceștia precum și necesitățile și așteptările lor.

În acest sens vă adresăm rugămintea să completați chestionarul de evaluare și să ne sugerați măsuri de îmbunătățire a serviciilor oferite.

Notă: Grad de apreciere, prin note pe o scară 1-4, după cum urmează :

- 1- nesatisfăcător
- 2- satisfăcător
- 3- bine
- 4- foarte bine

CHESTIONAR PENTRU EVALUARE SATISFACȚIE CLIENT

Nr _____ Data _____

Nr. crt.	Întrebare	Grad de apreciere	
		Nota	Nota
1.	Cât de mulțumit sunteți de informațiile puse la dispoziție de personalul laboratorului nostru privind încercările solicitate (recomandări privind metoda de încercare adecvată scopului, recomandări privind prelevarea probei, oferte, etc)?	1	
		2	
		3	
		4	
2.	Rezultatele încercărilor solicitate sunt exprimate explicit?	1	
		2	
		3	
		4	
3.	Cum apreciați calitatea serviciilor de încercare comparativ cu prețul?	1	
		2	
		3	
		4	
4.	Cum apreciați flexibilitatea personalului laboratorului referitor la acceptarea unor cerințe speciale ale Dvs.?	1	
		2	
		3	
		4	
5.	Cum apreciați atitudinea și comportamentul personalului din cadrul laboratorului?	1	
		2	
		3	
		4	

Nr. crt.	Întrebare	Grad de apreciere	
		Nota	Nota
6.	Sunteți mulțumit de termenul de efectuare a încercărilor?	1	
		2	
		3	
		4	
7.	Cum apreciați promptitudinea eliberării Rapoartelor de Încercare?	1	
		2	
		3	
		4	
8.	Total punctaj	-	

Care credeți că sunt punctele slabe ale laboratorului nostru?

.....

Care credeți că sunt punctele tari ale laboratorului nostru?

.....

Ce aspecte ale activității laboratorului nostru ar trebui îmbunătățite?

.....

Vă mulțumim pentru înțelegere și pentru timpul acordat.

Ne asumăm responsabilitatea că răspunsurile dvs. sunt strict confidențiale și că numele dvs. nu va fi utilizat pentru nici o altă operațiune.

Instituția:

Funcția:

Numele:

Semnătura: