

**Chestionar pentru evaluarea nivelului de satisfacţie al clienţilor**

**Nr........ / dată...........**

Numele societăţii………………………………………………………………………...................................

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 București al SGA Ilfov-București, 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 /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 București, 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 București la colaborarea cu dumneavoastră?**

1 – nesatisfăcătoare

2 – satisfăcătoare

3 – bună

4 – foarte bun

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

1 – nesatisfăcătoare

2 – satisfăcătoar

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-Informațiile 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 București al SGA Ilfov-București**

**6. Ce priorităţi ar trebui să aibă Laboratorul București 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 București 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: **...............................................**

Adresă: ....................

Fax: ..................; Tel: ................................

Sfârșitul documentului