

## АНКЕТЕН ЛИСТ

Уважаеми клиенти ,

Надяваме, че ще отделите от своето време, за да ни предоставите своята обективна и безпристрастна оценка на нашата дейност и за извършената услуга ,чрез попълването на анкетния лист. Не се колебайте да отбележите негативните фактори. Информацията се разглежда безпристрастно на управленско ниво и способства подобряване дейността на лабораторията.

Моля, подчертайте , заградете и/или допълнете Вашият отговор.

### I. ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА

1. *Наименование и адрес на фирмата (по желание)*

.....  
 .....

2. *Откога ползвате услугите на Лабораторията ни ?*

- ❖ *За пръв път*
- ❖ *За втори и повече пъти*

3. *Какви средства за измерване представяте за калибриране и/или изпитване ?*

- ❖ Резервоари
- ❖ Резервоари на подвижни платформи /автоцистерни/
- ❖ Мерки за обем
- ❖ Термометри
- ❖ Манометри и вакуумметри
- ❖ Ролетки
- ❖ Шублери
- ❖ Микрометри
- ❖ Краищни мерки
- ❖ Разходомери/калибриране/

### II. КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА

4. *Как бихте оценили качеството на извършената услуга в Лабораторията ?*

- А) Слабо      Б) Задоволително      В) Добро      Г) Много добро

5. *Какво е Вашето доверие в достоверността и точността на получените резултати ?*

- А) Пълно      Б) Имам съмнения      В) Никакво

6. *Какво е Вашето доверие в компетентността на служителите в Лабораторията ?*

- А) Пълно      Б) Имам съмнения      В) Никакво

7. *Доволни ли сте от срока за който Ви беше извършена услугата?*

- А) Да      Б) Не      В) Друго.....

*Вашиите препоръки и желания към качеството на извършената Ви услуга.*

.....  
 .....

### III. ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТА

8. *Как оценявате начина, по който Ви приемат като клиент в Лабораторията ?*

- А) С уважение      Б) С разбиране      В) С безразличие      Г) Друго.....

9. *Как оценявате начина за приемане на поръчката Ви ?*

- А) Ориентиран към клиента      Б) Бюрократичен      В) Друго.....

10. *Лабораторията изпълнява ли постигнатите с Вас договорености ?*

- А) Да      Б) Частично      В) Не

*Вашиите препоръки и желания относно начина на обслужване на клиента*

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

**IV. ОБЩИ ВЪПРОСИ**

11. Откъде получихте информация за дейността на Лабораторията ни ?

- А) Интернет Б) от други клиенти В) Случайно Г) Други.....

12. Как оценявате като цяло взаимоотношенията си с Лабораторията ?

- А) Слабо Б) Задоволително В) Добро Г) Много добро

13. Склонни ли сте в бъдеще да използвате отново услугите на Лабораторията ни?

- А) Да Б) Не

14. Защо?

- А) Цена Б) срок на изпълнение В) качество Г) липса на сходни лаборатории  
Д) обслужване Е) добавена стойност Ж) Друго.....

15. Какви препоръки бихте дали към дейността на Лабораторията в бъдеще ?

А) относно извършваните услуги .....

Б) срок на изпълнение .....

В) към служителите на лабораторията.....

Г) към предложеното Ви обслужване ( удобство, приемане, комуникация, разясняване ,  
процедура, предаване на резултати и др.).....

16. Какво Ви затрудни при взаимоотношенията с лабораторията?

.....  
.....

А) какви са вашите очаквания от лабораторията .....

.....

Б) какво бихте искали да споделите с управителя на фирмата

.....

.....

.....

Благодарим за отделеното време!

Резултатите от анкетата ще бъдат разгледани при прегледа на системата за управление от ръководството, поради което Ви молим да изпратите анкетния лист в град Ст.Загора, ул."Цар Иван Шишман" № 27- „Денев - Д”ООД, или на

Факс 042/600 231, e-mail: [sd\\_denev@abv.bg](mailto:sd_denev@abv.bg) , [office@denev-d.com](mailto:office@denev-d.com) или от [www.denev-d.com](http://www.denev-d.com)