

ANKIETA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTA

Szanowni Państwo,

W trosce o jakość świadczonych usług, zapraszamy do wypełnienia krótkiej ankiety, która pomoże nam lepiej rozumieć Państwa potrzeby oraz ocenić poziom satysfakcji z naszej pracy. Badanie jest anonimowe, a jego wyniki zostaną wykorzystane wyłącznie do celów doskonalenia systemu zarządzania jakością w „PEC” Spółka z o.o.

1. CHARAKTERYSTYKA KLIENTA

1.1 Rodzaj klienta:

- Klient indywidualny (np. mieszkaniec budynku wielorodzinnego)
- Klient instytucjonalny (np. szkoła, urząd, firma)

1.2 Charakter współpracy z „PEC” Spółka z o.o.:

- Stała (np. regularne dostawy ciepła)
- Doraźna / jednorazowa

1.3 Zakres współpracy dotyczy:

- Dostawy ciepła do ogrzewania
- Dostawy ciepłej wody użytkowej
- Przyłączenia do sieci ciepłowniczej
- Pozostałych usług odpłatnych
- Inne (jakie?): _____

2. OCENA WSPÓŁPRACY Z „PEC” SPÓŁKA Z O.O.

Prosimy ocenić poniższe aspekty współpracy w skali **od 1 do 5** (1 - bardzo źle, 5 - bardzo dobrze):

- 2.1 Fachowość wykonanych usług
- 2.2 Terminowość realizacji usług
- 2.3 Komunikacja i dostępność pracowników (telefoniczna, mailowa, osobista)
- 2.4 Reakcja na zgłoszenia i awarie
- 2.5 Czytelność i przejrzystość dokumentów i umów
- 2.6 Zachowania pracowników (uprzejmość, kultura osobista)
- 2.7 Jakość informacji uzyskiwanych w przedsiębiorstwie
- 2.8 Ogólny poziom zadowolenia ze współpracy z „PEC”

ANKIETA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTA

3. WNIOSKI I OCZEKIWANIA KLIENTÓW

3.1 Czy uważa Pan/i, że termin uruchomienia i zakończenia sezonu grzewczego na wniosek zarządcy nieruchomości jest dostosowany do rzeczywistych potrzeb użytkowników?

- Tak
- Nie – proszę uzasadnić:

3.2 Czy dostrzega Pan/i obszary działalności „PEC” Spółka z o.o., które wymagają poprawy?

Prosimy o wskazanie konkretnych przykładów lub propozycji zmian:

3.3 Jakie są Państwa oczekiwania wobec „PEC” Spółka z o.o. w najbliższych latach?

3.4 Inne uwagi lub sugestie:

Dziękujemy za czas poświęcony na wypełnienie ankiety.

Państwa opinia jest dla nas bardzo cenna i pomoże w dalszym doskonaleniu jakości świadczonych usług.