

Orange Moldova S.A.
str. Alba Iulia, 75
Chișinău, MD-2071
Republica Moldova
www.orange.md

Scrisoare de Recomandare

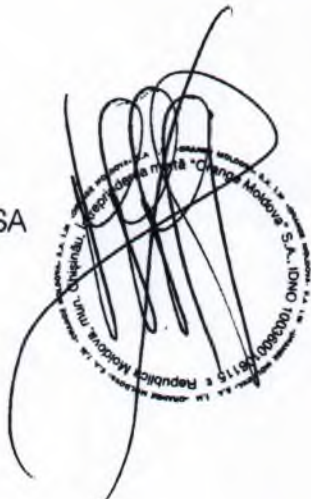
Prin prezenta ÎM „Orange Moldova” SA confirmă că obligațiile contractuale pe parcursul derulării contractului cu SRL „Profplast”, au fost îndeplinite conform proiectului și cerințelor indicate.

Pe parcursul execuției lucrărilor nu au fost înregistrate neconformități care au condus la refaceri parțiale sau totale de lucrări, nu au fost înregistrate cazuri de accidente tehnice produse din vina exclusivă a antreprenorului, nu au fost înregistrate recepții amânate sau respinse din cauza nerespectării parametrilor de calitate.

ÎM „Orange Moldova” SA apreciază ca calitative lucrările SRL „Profplast”. Suntem de acord și în continuare să conlucrăm cu SRL „Profplast”, la fel o recomandăm și celorlalți Beneficiari.

Cu respect,

Manager S&P
IM „Orange Moldova” SA
Ceban Sergiu



Ex: Bejan Marian
tel: 975-819
fax: 975-126

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI CLIENTULUI

Stimate Client,

Politica în domeniul managementului calitatii, precum și obiectivele stabilite prevăd furnizarea de servicii care satisfac așteptările și necesitățile clienților noștri, respectând cerințele legale aplicabile și alte cerințe la care am subscris.

Chestionarul își propune să afle opinia dumneavoastră referitor la calitatea serviciilor noastre și să ne sprijine în procesul de îmbunătățire, în strânsa corelare cu toate aspectele ce decurg din colaborarea noastră.

Vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor cuprinse în chestionar, bifând varianta agreată.

1. Client / Date de identificare <u>Orange Moldova</u>				
Persoana (funcție, nume) care completează chestionarul <u>Lucu Corina</u>				
Data : <u>12.04.19</u>				
2. Serviciu comandat mentenanta bunurilor, reparatie curenta				
3. INTREBARI*	3p	2p	1p	0p
*Punctajul se va acorda astfel: 3p -Opinie – Foarte buna/DA; 2p -Opinie Buna; 1p -Opinie-Satisfacatoare, 0p -Opinie-Nesatisfacatoare/NU.				
3.1. Calitatea produselor si serviciilor Comentarii:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Gradul în care au fost respectate cerințele clienților Comentarii:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Respectarea termenelor stabilite, conform contractelor Comentarii:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Promptitudinea și cooperarea personalului Comentarii:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Păreră clientului asupra realizării produselor /serviciilor /nevoilor proprii, prin utilizarea produselor / serviciilor oferite de societate Comentarii:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Raportul calitate/preț pentru produsele / serviciile oferite Comentarii:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Produsele si serviciile achiziționate vă satisfac din punct de vedere al respectării așteptarilor personale și sociale? Comentarii:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota: Se completează de SC"PROFIPLAST" S.R.L.

Au fost înregistrate reclamații fondate? / Motiv: NU

Punctajul se acordă astfel:

3p-Opinie – Foarte bună/DA; **2p**-Opinie – Buna; **1p**-Opinie – Satisfacatoare; **0p**-Opinie – Nesatisfacatoare/NU.

Gradul de satisfacție se acordă astfel: 0-6p – Nemulțumit; 7-13p – Mulțumit ; 14-21p – Foarte Mulțumit.

PUNCTAJ TOTAL 21 → **Gradul de satisfacție obținut este:** foarte mulțumit

Chestionarul a fost analizat de: Cercasova Anna

Propuneri de îmbunătățire: —/—

