

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>Biserica Neofortolica RM</u>				
Persoana (funcție, nume) care completează chestionarul <u>Mcar Aurelia, administrativ</u>				
Data: <u>19.01.2016</u>				
2. Serviciu comandat <u>mentenanta bunurilor, reparatie curenta</u> <u>constructia Căminului comunitar de zi sat. Rădeni</u>				
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:	☒	☐	☐	☐
3.2. Gradul în care au fost respectate cerințele clienților Comentarii:	☒	☐	☐	☐
3.3. Respectarea termenelor stabilite, conform contractelor Comentarii:	☒	☐	☐	☐
3.4. Promptitudinea și cooperarea personalului Comentarii:	☒	☐	☐	☐
3.5. Părerea clientului asupra realizării produselor /serviciilor /nevoilor proprii, prin utilizarea produselor / serviciilor oferite de societate Comentarii:	☐	☒	☐	☐
3.6. Raportul calitate/preț pentru produsele / serviciile oferite Comentarii:	☒	☐	☐	☐
3.7. Produsele si serviciile achiziționate vă satisfac din punct de vedere al respectării așteptărilor personale și sociale? Comentarii:	☐	☒	☐	☐

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

Au fost înregistrate reclamații fondate? / Motiv: _____

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 19 → **Gradul de satisfacție obținut este:** foarte mulțumit

Chestionarul a fost analizat de: Cercasova Maria Dănuș

Propuneri de îmbunătățire: îmbunătățirea continuității serviciilor
prestate și materialelor procurate
pentru realizarea lucrărilor de
construcții.

