

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				
Persoana (funcție, nume) care completează chestionarul <u>Molias Banca - SG</u>				
Data: <u>Reparație sucursala Uzinelor 21/4</u>				
2. Serviciu comandat mentenanța bunurilor, reparație curentă				
<u>11.03.2019</u>				
3. ÎNTREBĂRI*				
*Punctajul se va acorda astfel: 3p -Opinie – Foarte buna/DA; 2p -Opinie Buna; 1p -Opinie-Satisfacatoare; 0p -Opinie-Nesatisfacatoare/NU.				
	3p	2p	1p	0p
3.1. Calitatea produselor și 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. Păreră 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 și 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: 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 20 → **Gradul de satisfacție obținut este:** foarte mulțumit

Chestionarul a fost analizat de: Resp. managementului integrat

Propuneri de îmbunătățire: îmbunătățirea raportului calitate/

preț / serviciile oferite

Depu-

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

Agencia asigurare resurse și administrare patrimoniu a Ministerului Apărării,

mun. Chișinău, șos. Hîncești, 84

Persoana (funcție, nume) care completează chestionarul Mihail Turanin

Data : 30.12.2020

2. Serviciu comandat

Reparația capitală a Sălii de ședință din Blocul administrativ a Ministerului Apărării

3. INTREBARI*

*Punctajul se va acorda astfel: **3p**-Opinie – Foarte buna/DA; **2p**-Opinie Buna; **1p**-Opinie-Satisfacatoare; **0p**-Opinie-Nesatisfacatoare/NU.

	3p	2p	1p	0p
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 _____ → **Gradul de satisfacție obținut este:** _____

Chestionarul a fost analizat de: _____

Propuneri de îmbunătățire: _____



MINISTERUL APĂRĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA
AGENȚIA ASIGURARE RESURSE ȘI ADMINISTRARE PATRIMONIU

șoseaua Hîncești 84, MD-2021, mun. Chișinău
Tel. +373 22 25-23-25; Fax. +373 25-24-81 e-mail: aaapma@army.md web: www.army.md

Nr.70/ 1648 din 31.12.2020

REFERINȚĂ

În baza unui contract de antrepriză, S.R.L. „Profiplast” în calitate de Antreprenor, în anul bugetar 2020 a executat lucrări de „Reparație capitală a Sălii de ședințe din Blocul administrativ al Ministerului Apărării”.

Pe parcursul efectuării lucrărilor, Antreprenorul s-a manifestat corespunzător și nu au fost careva încălcări ale proceselor tehnologice în construcții.

Lucrările au fost finalizate în termenii prevăzuți de contract.



Directorul Agenției asigurare resurse și
administrare patrimoniu a Ministerului Apărării

Sergiu VOINU



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital Social 170400600 lei
Administrator Julien Ducarroz
www.orange.md

Scrisoare de Recomandare

Prin prezenta ÎM „Orange Moldova” SA confirmă că obligațiile contractuale pe parcursul derulării cu SRL „Profiplast”, 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 „Profiplast”. Suntem de acord și în continuare să conlucrăm cu SRL „Profiplast”, la fel o recomandăm și celorlalți Beneficiari.

Cu respect,

Cucu Corina
Administrator de oficii
Tel.069197959



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 <i>Cucu Corina</i> Persoana (funcție, nume) care completează chestionarul <i>Administ. de oficiu</i> Data : <i>03.08.2020</i>				
2. Serviciu comandat <i>Reparație</i>				
3. ÎNTREBĂRI* *Punctajul se va acorda astfel: 3p-Opinie – Foarte buna/DA; 2p-Opinie Buna; 1p-Opinie-Satisfacatoare; 0p-Opinie-Nesatisfacatoare/NU.	3p	2p	1p	0p
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 așteptarilor 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 *21* → **Gradul de satisfacție obținut este:** *foarte mulțumit*

Chestionarul a fost analizat de: *Cercasova Anna*

Propuneri de îmbunătățire: *menținerea continuă nivelului înalt de satisfacție a clientului*

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE AL
REPUBLICII MOLDOVA

INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ
INSTITUTUL MAMEI ȘI COPILULUI
(IMSP IMȘIC)



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ,
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

ПУБЛИЧНОЕ МЕДИКО-САНИТАРНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ИНСТИТУТ МАТЕРИ И РЕБЕНКА
ПМСУ ИМир

str. Burebista, 93, MD-2062, mun. Chișinău,
Tel. + 373 22 52-36-61, Fax. + 373 22 52-11-71
www.mama-copilul.md, e-mail: mamsicop@gmail.com

ул. Бурбиста, 93, MD-2062, мун/г. Кишинэу,
Тел. + 373 22 52-36-61, Факс. + 373 22 52-11-71
www.mama-copilul.md, e-mail: mamsicop@gmail.com

15.12.2020 Nr. 228

La nr. _____ din _____

SCRISOARE DE RECOMANDARE

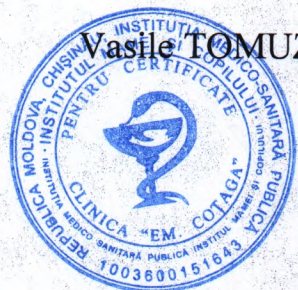
Prin prezenta, IMSP IMȘIC, Clinica „Em.Coțaga” confirmă că obligațiile contractuale pe parcursul derulării cu SRL „Profiplast” au fost îndeplinite conform proiectului și cerințelor indicate.

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.

IMSP IMȘIC, Clinica „Em.Coțaga” apreciază ca calitative lucrările SRL „Profiplast”. Suntem de acord și în continuare să conlucrăm cu SRL „Profiplast”, la fel o recomandăm și celorlalți Beneficiari.

Cu respect,

Vicedirector Clinica „Em.Coțaga”



Vasile TOMUZ

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
AL
REPUBLICII MOLDOVA
INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ
INSTITUTUL MAMEI ȘI COPILULUI
(IMSP IMȘIC)



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА
ПУБЛИЧНОЕ МЕДИКО-САНИТАРНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ИНСТИТУТ МАТЕРИ И РЕБЕНКА
ПМСУ ИММР

str. Burebista, 93, MD-2062, mun. Chișinău,
Tel. + 373 22 52-36-61, Fax. + 373 22 52-11-71
www.mama-copilul.md, e-mail: mamsicop@gmail.com

ул. Буребиста, 93, MD-2062, мун/г. Кишинэу,
Тел. + 373 22 52-36-61, Факс. + 373 22 52-11-71
www.mama-copilul.md, e-mail: mamsicop@gmail.com

15.12.2020 Nr. 228

La nr. _____ din _____

SRL „Profiplast”

Colectivul IMSP IMȘIC, Clinica „Em.Coțaga” vă aduce sincere mulțumiri și își exprimă respectul pentru actul de bunăvoință și binefacere de care ați dat dovadă în ajutorarea copiilor bolnavi din republică și îmbunătățirea condițiilor de aflare în staționar.

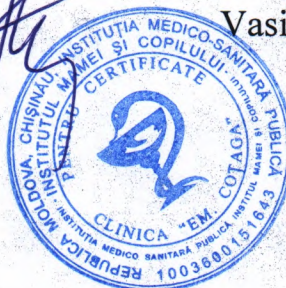
Suntem bucuroși că prin aportul generos adus de Dumneavoastră instituției noastre, vom contribui împreună la satisfacerea cerințelor pacienților, îmbunătățirii calității serviciilor medicale și confortului psihologic atât a copilașilor cât și a personalului medical din această instituție.

În speranța unei colaborări frumoase și benefice în ajutorarea copiilor suferinzi, venim cu cele mai sincere mulțumiri și urări de bine și ca lucrurile bune înfăptuite de Dumneavoastră să vă aducă numai bucurii și satisfacții sufletești.

Cu respect,

Vicedirector Clinica ”Em.Coțaga”

Vasile TOMUZ



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

Persoana (funcție, nume) care completează chestionarul

Data: 15.12.2020

2. Serviciu comandat Reparata obiectelor sanitare in incinta Spitalului Clinic Republican pentru Copii « E.Cotaga », str. Vasile Alecsandri 2, mun.Chisinau, MD-2004

3. INTREBARI*

*Punctajul se va acorda astfel: 3p-Opinie – Foarte buna/DA; 2p-Opinie Buna; 1p-Opinie-Satisfacatoare; 0p-Opinie-Nesatisfacatoare/NU.

	3p	2p	1p	0p
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: nu sunt

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 bună

Chestionarul a fost analizat de: Cercasova Anna

Propuneri de îmbunătățire: -



Biserica Nouapostolică din Republica Moldova

01 Martie 2014

Alcaz Aurelia
Director Administrație

Telefon: +373 22859853
Fax: +373 22859858
Mobil: +373 69711335

E-mail: a.alcaz@nak.ch
m.luchian@nak.ch

RECOMANDARE

Biserica Nouapostolică confirmă că obligațiile contractuale pe parcursul derulării contractului cu SRL „Profiplast,, 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 aminate sau respinse din cauza nerespectării parametrilor de calitate. Biserica Nouapostolică apreciază ca calitative lucrările SRL „Profiplast,,. Suntem de acord și în continuare să colaborăm cu SRL „Profiplast,, , la fel o recomandăm și celorlalți Beneficiari.

Alcaz Aurelia
Director Administrație



Mere Nord



or. Edineț, str. Gribov, Nr. 3

tel: +373 24 62 81 51

fax: +373 24 62 81 51

mob: +373 79 42 76 44

e-mail: merenord@yahoo.com

SCRISOARE DE RECOMANDARE

„Mere Nord AV” colaborează cu compania de construcții „Profiplast” SRL din anul 2010, achiziționând de la aceasta servicii de construcție pentru mai multe reprezentanțe ale sale, dar și pentru edificarea clădirii administrative.

Am fost plăcut impresionați atât de rapiditatea și respectarea termenelor de execuție cât și de calitatea înaltă a serviciilor și lucrărilor efectuate.

Recomandăm celor care doresc să construiască sau să reconstruiască clădiri administrative, spații de birouri de calitate să apeleze la compania de construcții „Profiplast” SRL.

Mulțumim echipei „Profiplast” SRL și o asigurăm că vom continua colaborarea și în viitor.

Administrator „MERE NORD AV” SRL

Lilia Zaporojan



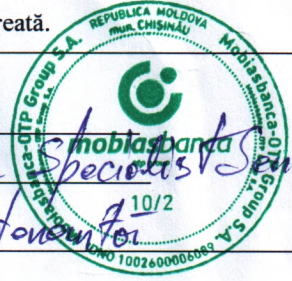
CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI CLIENTULUI

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 Persoana (funcție, nume) care completează chestionarul Data :						
2. Serviciu comandat						
3. INTREBARI* *Punctajul se va acorda astfel: 3p-Opinie – Foarte buna/DA; 2p-Opinie Buna; 1p-Opinie-Satisfacatoare; 0p-Opinie-Nesatisfacatoare/NU.						
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 65%;"></th> <th style="width: 12.5%;">3p</th> <th style="width: 12.5%;">2p</th> <th style="width: 12.5%;">1p</th> <th style="width: 12.5%;">0p</th> </tr> </table>		3p	2p	1p	0p
	3p	2p	1p	0p		
3.1. Calitatea produselor si serviciilor Comentarii:	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 65%;">☒</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> </tr> </table>	☒	☐	☐	☐	
☒	☐	☐	☐			
3.2. Gradul în care au fost respectate cerințele clienților Comentarii:	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 65%;">☒</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> </tr> </table>	☒	☐	☐	☐	
☒	☐	☐	☐			
3.3. Respectarea termenelor stabilite, conform contractelor Comentarii:	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 65%;">☒</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> </tr> </table>	☒	☐	☐	☐	
☒	☐	☐	☐			
3.4. Promptitudinea și cooperarea personalului Comentarii:	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 65%;">☒</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> </tr> </table>	☒	☐	☐	☐	
☒	☐	☐	☐			
3.5. Părerea clientului asupra realizării produselor /serviciilor /nevoilor proprii, prin utilizarea produselor / serviciilor oferite de societate Comentarii:	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 65%;">☒</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> </tr> </table>	☒	☐	☐	☐	
☒	☐	☐	☐			
3.6. Raportul calitate/preț pentru produsele / serviciile oferite Comentarii:	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 65%;">☒</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> </tr> </table>	☒	☐	☐	☐	
☒	☐	☐	☐			
3.7. Produsele si serviciile achiziționate vă satisfac din punct de vedere al respectării așteptărilor personale și sociale? Comentarii:	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 65%;">☒</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> <td style="width: 12.5%;">☐</td> </tr> </table>	☒	☐	☐	☐	
☒	☐	☐	☐			

Nota: Se completează de SC“PROFIPLAST” S.R.L.

Au fost înregistrate reclamații fondante? / Motiv: nu sunt

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 bună

Chestionarul a fost analizat de: Cecilia Anodolie

Propuneri de îmbunătățire: -

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>Școala Profesională nr. 2 m. Chișinău</u>				
Persoana (funcție, nume) care completează chestionarul <u>Bezbazov Vitalie dir. adj. gospod.</u>				
Data : <u>21.06.2021</u>				
2. Serviciu comandat				
3. INTREBARI*				
*Punctajul se va acorda astfel: 3p-Opinie – Foarte buna/DA; 2p-Opinie Buna; 1p-Opinie-Satisfacatoare; 0p-Opinie-Nesatisfacatoare/NU.				
	3p	2p	1p	0p
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 asteptarilor 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 21 → Gradul de satisfacție obținut este: foarte mulțumit

Chestionarul a fost analizat de: Cercasaru A.

Propuneri de îmbunătățire: _____



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 adecvată.

1. Client / Date de identificare R. Iulian Pavel Persoana (funcție, nume) care completează chestionarul administrator Data : 09.06.2021				
2. Serviciu comandat reconstrucții, oferte, magazine				
3. ÎNTREBĂRI* *Punctajul se va acorda astfel: 3p-Opinie – Foarte buna/DA; 2p-Opinie Buna; 1p-Opinie-Satisfacatoare; 0p-Opinie-Nesatisfacatoare/NU.	3p	2p	1p	0p
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. Păreră 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 21 → **Gradul de satisfacție obținut este:** foarte mulțumit

Chestionarul a fost analizat de: Cecilia A.

Propuneri de îmbunătățire: _____

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

Persoana (funcție, nume) care completează chestionarul

Data :

2. Serviciu comandat

3. ÎNTREBĂRI*

*Punctajul se va acorda astfel: **3p**-Opinie — Foarte buna/DA; **2p**-Opinie Buna; **1p**-Opinie-Satisfacatoare; **0p**-Opinie-Nesatisfacatoare/NU.

3p 2p 1p 0p

3.1. Calitatea produselor și 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 și 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 21

→

Gradul de satisfacție obținut este:

Chestionarul a fost analizat de:

Propuneri de îmbunătățire: _____