**Ankieta oceny wykonawcy usługi**

System zarządzania funkcjonujący w **Laboratorium Badań Palności Materiałów** jest zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005+Ap1:2007 i stanowi integralną część zarządzania firmą. Nadrzędnym celem polityki jakości Laboratorium BPM jest stworzenie jak najlepszych warunków dla zapewnienia doskonałego funkcjonowania firmy poprzez zaspokojenie potrzeb i życzeń naszych klientów przez

* dostarczanie rzetelnych, wiarygodnych wyników prowadzonych badań,
* zapewnienie najwyższego ich standardu,
* uzyskanie pełnego zaufania klientów do wiarygodności i rzetelności badań,

a także utrwalenie opinii o firmie jako jednostce służącej bezpieczeństwu obiektów technicznych.

Dla nas współpraca z klientem, którego nowe wymagania przyczyniają się nie tylko do rozwoju bazy laboratoryjnej, lecz także do podnoszenia kwalifikacji personelu laboratorium.

W trosce o dalszą poprawę jakości naszych usług i doskonalenie naszych umiejętności zapraszamy Państwa do wyrażenia swojej opinii na temat naszej działalności wypełniając niniejszą ankietę.

Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety, którą prosimy przesłać na nasz adres w formie papierowej lub elektronicznie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DanekontaktoweZleceniodawcy(*wg uznania*) | Nazwa: |  |
| Adres: |  |
| Telefon/faks |  |
| e-mail |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Numer umowy/zlecenia |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Miejscowość: | Data: |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **LP** | **PYTANIA**  | **ODPOWIEDZI** |
|  |
| **WIEDZA O LABORATORIUM** | 1 | Z usług Laboratorium Korzystają Państwo |   |   |   | po raz pierwszy |
|   | po raz kolejny |
|   |
| 2 | Skąd czerpiecie Państwo informacje o działalności Laboratorium? |   |   |   | strona internetowa |
|   | strona PCA |
|   | z innych źródeł (jakich?) |
|   |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **LP** | **PYTANIA**  | **ODPOWIEDZI** |
| **OCENA USŁUGI** | **3** | W jakim stopniu zadawalają Państwa usługi Laboratorium w skali 1 - 5 ? |   | **5** |  | **4** |  | **3** |  | **2** |  | **1** |   |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|   |
|  |
| **4** | Na jakim poziomie oceniają Państwo: |   | **5** |  | **4** |  | **3** |  | **2** |  | **1** |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - proces obsługi Klienta |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  - kompetencje personelu udzielającego informacji |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
| - merytoryczną poprawność wykonywanej usługi |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
| - czas realizacji zlecenia |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| - terminowość usługi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |
| **UWAGI I OCZEKIWANIA** | 5 | Czy bylibyście Państwo zainteresowani ponownym skorzystaniem z naszych usług? |    |   |   | tak |
|   |  | nie |
|   |
| 7 | Dodatkowe oczekiwania wobec Laboratorium |   |
|