



ANKIETA DOTYCZĄCA BADANIA WYMAGAŃ I POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA

Szanowni Państwo!

Nasza firma dążąc do pełnego spełnienia wymagań Klienta zgodnie z wymogami normy ISO 9001:2008 prosi o wypełnienie niniejszej ankiety. Umożliwi nam to poznanie Państwa opinii i uwag dla udoskonalenia naszej działalności i jak najpełniejszego spełnienia Państwa oczekiwań.

1. Czy w ostatnim czasie załatwiał/a Pan/Pani sprawę w naszej Spółdzielni ?

Tak

Nie

2. Czy załatwiana przez Panią/Pana sprawa była zakończona w terminie ?

Tak

Nie (proszę podać przyczynę - nie dotyczy jeśli sprawa jest w toku załatwiania)

3. Czy jest Pani/Pan zadowolona/y ze sposobu udzielania informacji przez naszych pracowników ?

Tak

Nie

4. Jak ocenia Pani/Pan kwalifikacje i profesjonalizm obsługującego Panią/Pana pracownika ?

(Prosimy podkreślić właściwą odpowiedź i zaznaczenie kwadratu wskazującego odpowiednią ocenę w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą)

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

5. Czy jest Pani/Pan zadowolona ze stanu utrzymania zasobów budynków i terenów Spółdzielni ?

Tak

Nie

6. Czy czuje się Pani/Pan bezpiecznie na Osiedlu ?

Tak

Nie

7. Jaka drogą uzyskuje Pani/Pan informacje (komunikaty) ze spółdzielni ?

a) Korespondencja imienna

b) Tablice ogłoszeń w budynkach mieszkalnych

c) Pracownicy spółdzielni / Administracji

d) Internet

8. Jakie zmiany Pani/Pana zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości usług świadczonych przez Spółdzielnię ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

* ankieta jest anonimowa, lecz jest możliwe podpisanie się imieniem i nazwiskiem oraz adresem zamieszkania