

ANKIETA OCENY ZADOWOLENIA KLIENTA SEKTOR PRZEMYSŁOWY

badająca poziom satysfakcji Klientów z jakości usług świadczonych
przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji
Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie

Szanowni Państwo!

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, która umożliwi nam ocenę dotychczasowej pracy Przedsiębiorstwa i zatrudnionych w nim pracowników oraz podejmowanie działań ukierunkowanych na świadczenie usług na coraz wyższym poziomie w zakresie **dostarczania wody przemysłowej, odbioru wód opadowych i roztopowych do systemu kanalizacyjnego, odprowadzania wód chłodniczych.**

Ankieta jest anonimowa i służy wyłącznie poznaniu Państwa opinii na temat naszej pracy w celu jej dalszego doskonalenia.

1. W jakiej sprawie kontaktował(a) się Pan/Pani z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie w ciągu ostatnich 6 miesięcy?*

- umowa o zaopatrzenie w wodę przemysłową i odprowadzanie wód chłodniczych
- umowa o odbiór wód opadowych i roztopowych do systemu kanalizacyjnego
- należności za świadczone usługi
- wydanie warunków technicznych
- odbiór techniczny
- przekazanie informacji o aktualnym stanie wskazań wodomierza / przepływomierza
- zgłoszenie uszkodzenia wodomierza / przepływomierza
- zgłoszenie awarii
- jakość wody przemysłowej
- inne (proszę podać jakie)

2. Jak ocenia Pan/Pani jakość obsługi Pana/Pani sprawy ?*

Lp.	KRYTERIA	OCENA			
		bardzo dobrze	dobrze	dostatecznie	źle
1.	wiedza i kompetencje (fachowość, znajomość zagadnień merytorycznych, jakość przekazanych informacji)				
2.	kultura osobista, chęć współpracy				
3.	czas realizacji (szybkość załatwienia sprawy)				

* proszę wstawić X w odpowiednim polu

3. Jak ocenia Pan/Pani jakość wody przemysłowej dostarczonej przez Przedsiębiorstwo oraz usługę odprowadzania wód chłodniczych?*

- bardzo dobra
- dobra
- wystarczająca
- zła

4. Jak ocenia Pan/Pani jakość usług związanych z odbiorem wód opadowych i roztopowych?*

- bardzo dobra
- dobra
- wystarczająca
- zła

5. Jak ocenia Pan/Pani ciśnienie dostarczonej wody przemysłowej?*

- bardzo dobre
- dobre
- wystarczające
- złe

6. Jak ocenia Pan/Pani czytelność faktur za świadczone usługi?*

- czytelna
- nieczytelna (proszę podać ewentualne uwagi)

.....
.....

7. Czy napotkał(a) Pan/Pani jakiegokolwiek trudności w kontakcie w Przedsiębiorstwie?*

- TAK
- NIE

W przypadku zaznaczenia odpowiedzi TAK, prosimy wskazać napotkane trudności

.....
.....

8. Co według Pana/Pani powinniśmy zmienić, aby poprawić jakość świadczonych usług oraz obsługi? (uwagi, sugestie, propozycje)

.....
.....

Dziękujemy za czas poświęcony na wypełnienie ankiety.

Data wypełnienia ankiety:

* proszę wstawić X w odpowiednim polu

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie	Druk nr BOK/0060 PZ, PR, TT, PK, PW	wersja nr 1	Strona 2 z 2
---	--	-------------	--------------