



ANKETA O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA USLUGE

TPK – ZAVOD d.d.
Slavonska avenija 20
10000 ZAGREB
Tel: 01/2409-628
Fax: 01/2408-032
tpk-zavod@tpk-zavod.hr

Poštovani,

Molimo Vas ispunite ovaj anketni listić kako bi unaprijedili kvalitetu naših usluga na obostrano zadovoljstvo.
Molimo Vas da označite odjel i vrstu usluga koju ste koristili te upišite imena djelatnika s kojima ste surađivali.
Na pitanja 1-9 ocjenite ocjenama od 1 (nezadovoljan) do 5 (jako zadovoljan).
Na pitanja 11-12 odgovorite opisno.

Popunjeni obrazac molimo poslati na fax ili e-mail u zaglavlju.

Unaprijed hvala!

ODJEL LABORATORIJA		TEHNIČKI BIRO				
<input type="checkbox"/> LIMR – Laboratorij za ispitivanje materijala razranjem <input type="checkbox"/> mehanička ispitivanja: vlačno, žilavost, tvrdoća, savijanje; <input type="checkbox"/> metalografija, <input type="checkbox"/> kemijska analiza, <input type="checkbox"/> AKZ	<input type="checkbox"/> CO – Certifikacijski odjel <input type="checkbox"/> oprema pod tlakom, <input type="checkbox"/> postupci zavarivanja, <input type="checkbox"/> zavarivački pogoni, <input type="checkbox"/> zavarivači, <input type="checkbox"/> kontrola tvorničke proizvodnje					
<input type="checkbox"/> LIBR – Laboratorij za ispitivanje bez razaranja <input type="checkbox"/> VT, <input type="checkbox"/> PT, <input type="checkbox"/> MT, <input type="checkbox"/> UT, <input type="checkbox"/> RT, <input type="checkbox"/> LT <input type="checkbox"/> neprobojnost izolacije <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> IO - Inspekcijski odjel <input type="checkbox"/> pregled i ispitivanja opreme pod tlakom					
DJELATNICI		IME I PREZIME				
Molimo upišite ime i prezime djelatnika (A, B, C) s kojima ste imali poslovnu suradnju (npr. voditelj odjela, voditelj laboratorija inženjer, ispitivač). Za navedene djelatnike dajte ocjenu zadovoljstva u točkama 1 do 4.		A: B: C:				
Br.	ANKETNA PITANJA	OCJENA				
		1	2	3	4	5
1.	DOSTUPNOST DJELATNIKA Jeste li zadovoljni dostupnošću djelatnika kada se traže informacije o uslugama i suradnja?	A				
		B				
		C				
2.	KOMPETENTNOST DJELATNIKA Jeste li zadovoljni našom djelatnicima u pogledu potrebne razine kompetentnosti, znanja i sposobnosti?	A				
		B				
		C				
3.	ULJUDNOST DJELATNIKA Jeste li zadovoljni našom djelatnicima u pogledu uljudnost i pristojnost u ophođenju?	A				
		B				
		C				
4.	KVALITETA PRUŽENE USLUGE Jeste li zadovoljni kvalitetom pruženih usluga?	A				
		B				
		C				
5.	TRAJANJE ODZIVA NA VAŠ UPIT Koliko ste zadovoljni vremenom koje je proteklo od Vašeg upita do naše ponude?					
6.	TRAJANJE ISPORUKE USLUGE Koliko ste zadovoljni vremenom koje je proteklo od narudžbe/ugovora do isporuke izvješća?					
7.	ŠIRINA PONUĐENIH USLUGA Da li spektar naših stručnih usluga zadovoljava Vaše potrebe?					
8.	RJEŠAVANJE PRITUŽBI Jeste li zadovoljni načinom rješavanja pritužbi?					
9.	CIJENE NAŠIH USLUGA Jeste li zadovoljni cijenom naših usluga?					
10.	Za ocjene 1 i 2 u točkama 1–9 molimo komentare.					
11.	Koje ćete stručne usluge iz naše djelatnosti trebati u budućnosti?					
12.	Vaši prijedlozi za poboljšanje naše poslovne suradnje?					
Anketirana tvrtka		Ime i prezime, potpis			Datum	