**Анкета задовољства корисника лабораторијских услуга downstream**

Поштовани пословни партнери и корисници наших услуга,

Захваљујемо Вам се на досадашњој сарадњи и надамо се да ће се она успешно наставити.

Желимо да Вам путем ове анкете, омогућимо да искажете своје задовољство или незадовољство, похвале или критике, на извршене услуге Департмана лабораторије downstream. Ово чинимо у циљу подизања квалитета наших услуга, односно у циљу приближавања потпуном испуњењу свих ваших захтева, потреба и очекивања.

Молимo Вас да нам помогнете, тиме што ћете објективно попунити овај упитник, попуњавањем поља поред одговора.

Ваш Департман лабораторије downstream

**ПОДАЦИ О КОРИСНИКУ УСЛУГЕ**

*Само за кориснике из НИС а.д. Нови Сад*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Корисник из НИС а.д. Нови Сад:** | | |
|  | Блок „Прерада“ | |
|  | Блок „Промет“ | |
|  | Блок „Истраживање и производња“ | |
|  | Други организациони део |  |

*За остале кориснике (ван НИС а.д. Нови Сад)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Величина предузећа:** | | |
|  | мало (до 50 запослених) |  |
|  | средње (од 50-150 запослених) |  |
|  | велико (преко 150 запослених) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основна делатност предузећа:** | | |
|  | производња | |
|  | трговина | |
|  | пружање услуга | |
|  | друга делатност |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **На који начин сте дошли до информација о Департману лабораторије downstream:** | | |
|  | путем Интернета | |
|  | директним контактом са представницима Департманa лабораторије downstream | |
|  | путем рекламне брошуре | |
|  | препоруком других корисника | |
|  | на други начин |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Колико дуго траје Ваша сарадња са** Департманом лабораторије downstream**:** | | |
|  | мање од 6 месеци |  |
|  | од 6 месеци до 2 године |  |
|  | више од 2 године |  |

**ОЦЕНА ДОСАДАШЊЕ САРАДЊЕ**

Упитник се састоји из неколико целина. Молимo Вас да у колони ***„Важност питања“*** означите оцену важности постављеног питања са Вашег становишта (**1-неважно, 2-важно, 3-изузетно важно**), а у колони ***„Оцена досадашње сарадње“***, дате оцену која означава ниво испуњења Ваших захтева и задовољство нашим услугама (**1-незадовољни, 2-задовољни уз значајне недостатке, 3-задовољни уз недостатке, 4-задовољни уз мање недостатке,** **5- задовољни**).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **УГОВАРАЊЕ И САРАДЊА** | | | | | | | | |
| ***Важност питања*** | | | **Питање** | ***Оцена досадашње сарадње*** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  | **Расположивост информација о нашим услугама** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Време чекања на добијање понуде** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Начин дефинисања понуде/уговора** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Квалитет комуникације и сарадње са особљем лабораторије** |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕАЛИЗАЦИЈА УГОВОРЕНИХ ПОСЛОВА** | | | | | | | | |
| ***Важност питања*** | | | **Питање** | ***Оцена досадашње сарадње*** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  | **Тачност и потпуност понуде**  Посао је започет и завршен према понуди/уговору без додатних трошкова |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Рокови извршења услуге**  Усклађеност завршетка пружања услуге са уговореним роковима |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Брзина решавања проблема**  Ефикасност и брзина решавања могућих проблема током вршења услуге |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Квалитет извршене услуге** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Оцена стручности лабораторијског особља** |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЗУЛТАТИ САРАДЊЕ** | | | | | | | | |
| ***Важност питања*** | | | **Питање** | ***Оцена досадашње сарадње*** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  | **Резултати сарадње су оправдали Ваша очекивања** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Квалитет пружених услуга оправдава цену услуге** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Резултати и квалитет пружене услуге позитивно утичу на Ваше пословање** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Како у односу на Ваше потребе, оцењујете комплетност наших услуга испитивања?** |  |  |  |  |  |

**Да ли имате интерес за наставак и ширење пословне сарадње са лабораторијом?**

****



Ваши предлози:



|  |  |
| --- | --- |
| **Организација** |  |
| **Име и презиме** |  |
| **Функција** |  |
| **Телефон/fax/e-mail** |  |
| **Датум** |  |