



## ANKIETA

### BADANIA POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTA PHP

Satysfakcja naszych Klientów jest jednym z głównych celów Polityki Jakości Pracowni Higieny Pracy Małopolskiego Ośrodka Medycyny Pracy w Krakowie. Istotny wpływ wywiera na nią dobre komunikowanie się pomiędzy usługobiorcą a zleceniodawcą. Wypełniając powyższą ankietę pozwolą nam Państwo na określenie stopnia, w jakim Pracownia i jego pracownicy spełniają Państwa oczekiwania w tym zakresie, jednocześnie wskazując na elementy wymagające udoskonalenia.

Prosimy o wypełnienie wszystkich punktów poniższej tabeli i dokonanie oceny w skali od 2-5 (gdzie 2 oznacza ocenę najniższą a 5 najwyższą). Jeśli jakiś punkt Państwa nie dotyczy prosimy wpisać znak (-).

Zapewniamy, iż wyniki oceny zostaną poddane wnikliwej analizie a wynikające z niej wnioski wykorzystane w celu podniesienia jakości naszych usług.

L.p.	Oceniane elementy	Ocena
1.	Dostępność informacji dotyczących zakresu badań wykonywanych przez Pracownię	
2.	Zawartość informacji dostępnej na stronie internetowej w zakresie działalności pracowni	
3.	Terminowość wykonania usługi	
4.	Czytelność sprawozdań z wykonanych badań	
5.	Łatwość kontaktu z osobami odpowiedzialnymi za wykonanie zleconej usługi	
6.	Sposób komunikacji i kultura osobista personelu mającego bezpośredni kontakt z klientem	
7.	Szybkość reagowania pracowni na wnioski dot. warunków wykonania usługi, uwag lub reklamacji	

- Czy z usług Pracowni korzystał(a) Pani/Pan:  pierwszy raz  wielokrotnie
- Czy polecił(a)by Pani/Pan korzystanie z usług Pracowni innym:  
 tak  nie  
 (właściwą odpowiedź proszę zaznaczyć „x”)

Dodatkowe uwagi .....

Pracownia Higieny Pracy i Szkodliwości Zawodowych Małopolskiego Ośrodka Medycyny Pracy w Krakowie serdecznie dziękuje za czas poświęcony na wypełnienie ankiety i prosi o zwrot w dogodnej dla Państwa formie.

fax. (012) 421-05-72

lub na adres: Małopolski Ośrodek Medycyny Pracy, 31-504 Kraków, ul. Zygmunta Augusta 1

**Data wypełnienia :** .....