**Ankieta zadowolenia klienta**

**z usług świadczonych przez**

**Laboratorium Fizyko-Chemicznych i Mikrobiologicznych Analiz Odpadów**

**Katedra Inżynierii Bioprocesów Energetyki i Automatyzacji**

**Wydział Inżynierii Produkcji i Energetyki**

Uniwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie

ul. Balicka 116B, 30-149 Kraków, tel. 12 662 46 17

e-mail: iirii@urk.edu.pl

Laboratorium Fizyko-Chemicznych i Mikrobiologicznych Analiz Odpadów UR w trosce o zadowolenie ze świadczonych usług, pragnie doskonalić współpracę ze swoimi Klientami. W tym celu przedstawia Państwu ankietę z uprzejmą prośbą o jej wypełnienie.

Uzyskanie od Państwa tych informacji jest obowiązkiem Laboratorium badawczego działającego zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17025. Będą one służyły doskonaleniu wdrożonego systemu zarządzania w Laboratorium.

1. Nazwa Zleceniodawcy: ………………………………………………………………….
2. Adres: …………………………………………………………………………………………..
3. Ocena jakości świadczonych usług:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| 1. | Współpraca z Laboratorium | |  |  |  |  |  | |
| 2. | Czas realizacji zleceń, terminowość | |  |  |  |  |  | |
| 3. | Sposób przedstawiania wyników | |  |  |  |  |  | |
| 4. | Wiedza i fachowość personelu | |  |  |  |  |  | |
| 5. | Sposób przekazywania informacji | |  |  |  |  |  | |
| 6. | Komunikatywność w zakresie umów/zleceń | |  |  |  |  |  | |
| 7. | Sposób płatności, cena za usługę | |  |  |  |  |  | |
| 8. | Dostępność informacji o zakresie badań wykonywanych w Laboratorium | |  |  |  |  |  | |
| 9. | Uwagi |  | | | | | | |
| **Właściwą ocenę prosimy oznaczyć znakiem: x**  (1 — ocena niezadowalająca, 2 — ocena dostateczna, 3 — ocena zadowalająca, 4 — ocena dobra, 5 — ocena bardzo dobra) | | | | | | | |

1. Data wypełnienia ankiety: ……………………………………..
2. Podpis osoby wypełniającej ankietę: ……………………..

Zapewniamy poufność uzyskanych od Państwa informacji.

**Serdecznie dziękujemy Państwu za wypełnienie ankiety i jednocześnie prosimy o przesłanie jej pocztą lub faksem.**