



Laboratorul central apă potabilă
FEED-BACK DE LA CLIENT

Stimate client,

Prin intermediul acestui chestionar, Laboratorul central Apă Potabilă (LCAP) al S.A., „Apă-Canal Chișinău” vă oferă posibilitatea de a evalua calitatea serviciilor prestate. Întrucât suntem preocupați de îmbunătățirea continuă a calității serviciilor noastre, aprecierea dumneavoastră în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de LCAP ne va fi de mare folos. Vă rugăm să răspundeți la chestionarul următor, prin completarea rubricilor și bifarea cu “X” a răspunsului Dvs., acolo unde este necesar:

1. Sunteți satisfăcuți de nivelul de deservire, comunicare cu Laboratorul de încercări, în vederea obținerii:

- | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Informațiilor asupra serviciilor furnizate; | <input type="checkbox"/> Da | <input type="checkbox"/> Nu |
| <input checked="" type="checkbox"/> Răspunsurilor la cererile de ofertă; | <input type="checkbox"/> Da | <input type="checkbox"/> Nu |
| <input checked="" type="checkbox"/> Soluțiilor oferite la solicitările Dvoastră; | <input type="checkbox"/> Da | <input type="checkbox"/> Nu |
| <input checked="" type="checkbox"/> Informațiilor asupra derulării cererilor/contractelor; | <input type="checkbox"/> Da | <input type="checkbox"/> Nu |

2. Care sunt modalitățile de comunicare cu laboratorul?

- telefon fax email

3. Cum apreciați variabilitatea analizelor oferite de laboratorul nostru?

- Nesatisfăcător Satisfăcător Bine Foarte bine Excelent

4. Cum apreciați disponibilitatea, amabilitatea și profesionalismul personalului laboratorului de a vă oferi explicații asupra metodelor de încercări și a procedurilor de lucru utilizate pentru informațiile solicitate?

- Nesatisfăcător Satisfăcător Bine Foarte bine Excelent

5. Cum apreciați termenul de raportare a rezultatelor analizelor?

- Nesatisfăcător Satisfăcător Bine Foarte bine Excelent

6. Cum apreciați claritatea informațiilor oferite în Rapoartele de încercări?

- Nesatisfăcător Satisfăcător Bine Foarte bine Excelent

7. Ați constatat neconformități la serviciile furnizate de Laboratorul nostru?

8. Intenționați să ne includeți / păstrați pe lista furnizorilor agreați de dumneavoastră?

9. Veți recomanda Laboratorul nostru și altor potențiali clienți?

Denumire client _____ Semnătura _____

Vă mulțumim!