**DOTAZNÍK (VZOR)**

SILNIČNÍ VÝVOJ - ZDZ spol. s r.o.

Jílkova 76

615 00 BRNO

Vážený zákazníku,

vzhledem k požadavku neustálého zlepšování systému managementu naší laboratoře vedoucího k uspokojování potřeb zákazníků Vás žádáme o poskytnutí informací o Vašich zkušenostech s našimi službami. Tyto informace slouží jako zpětná vazba ke zdokonalování našich činností a postupů.

Žádáme Vás o vyplnění a vrácení tohoto dotazníku v termínu do 14-ti dnů. Pokud si nepřejete uvádět Vaši identifikaci, zašlete nám dotazník jako anonymní. Ve vyplňování dotazníku zaškrtněte vždy takové hodnocení, které odpovídá nabízené možnosti.

S pozdravem

vedoucí laboratoře

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Jak hodnotíte jednání se zástupci naší laboratoře? | | | |
| velmi dobré | dobré | vyhovující | nevyhovující |
| 2. Jak hodnotíte odbornou úroveň pracovníků laboratoře? | | | |
| velmi dobrá | dobrá | vyhovující | nevyhovující |
| 3. Jak hodnotíte technickou úroveň poskytovaných služeb? | | | |
| velmi dobrá | dobrá | vyhovující | nevyhovující |
| 4. Je protokol o zkoušce vydávaný naší laboratoří pro Vás jednoznačný a srozumitelný? | | | |
| ano | spíše ano | spíše ne | ne |
| 5. Odpovídá lhůta pro poskytnutí služby Vašim časovým požadavkům? | | | |
| ano | spíše ano | spíše ne | ne |
| 6. Jsou pro Vás námi nabízené služby dostačující? | | | |
| ano | spíše ano | spíše ne | ne |
| V případě, že jste zvolili možnost nevyhovující, uveďte důvod negativního hodnocení: | | | |
| Jiné náměty a připomínky: | | | |

V .....................................dne: ............................................

**ZÁKAZNICKÝ PRŮZKUM – NÁMĚTY (VZOR)**

Zákazník:

Informace/ podnět získaný od zákazníka:

Vyhodnocení informace/podnětu manažerem kvality:

............................

podpis

Vyhodnocení informace/podnětu vedoucím laboratoře:

............................

podpis

Rozhodnutí o možnosti využití informace/podnětu ke zlepšení služby poskytované zákazníkovi a definování postupů pro zabezpečení tohoto záměru s termíny a osobní odpovědností:

Termín stanovený pro vyhodnocení učiněných postupů manažerem kvality pro zlepšení poskytovaných služeb zákazníkovi:

Vyhodnocení postupů:

.......................................

manažer kvality

.......................................

vedoucí laboratoře