



www.pbuch.com.pl

PRZEDSIĘBIORSTWO BUDOWY URZĄDZEŃ CHŁODNICZYCH S.A
ENTERPRISE FOR MANUFACTURING OF REFRIGERATION EQUIPMENT JOIN STOCK COMPANY

ANKIETA BADANIA ZADOWOLENIA KLIENTA

ANKIETUJĄCY:

Przedsiębiorstwo Budowy Urządzeń Chłodniczych S.A.

Ul. Hutnicza 4

81-963 Gdynia

Tel. +48 58 623 30 81

Fax. +48 58 663 34 24

www.pbuch.com.pl

e-mail: emilia.weglewska@pbuch.com.pl

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, która zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2000 jest elementem składowym funkcjonującego w naszej firmie systemu zarządzania jakością i służy do pomiarów, analizy i doskonalenia procesów. Odpowiedzi Państwa pozwolą nam dostosować wyroby do Waszych potrzeb, a także pozwolą na usprawnienie współpracy z Państwem. Wszystkie przekazane informacje są i pozostaną poufne i nie będą przekazywane osobom trzecim.

Ankietowany:.....

nazwa firmy

Wypełniający ankietę:.....

Imię nazwisko, e-mail

Z jakich produktów PBUCH korzysta Państwa firma:

Czy jesteście Państwo zadowoleni z dotychczasowej eksploatacji wyrobów PBUCH?

Tak

Nie

Dlaczego:.....

Czy wnosicie Państwo uwagi do naszych produktów?

Tak

Nie

Dlaczego:.....



Czy w ofercie PBUCH brakuje Państwa zdaniem jakiś wyrobów?

Tak

Nie

Jakich:.....

Na ile w skali 1-5 Państwo oceniacie współpracę z PBUCH?

.....

Oferta

Proszę ocenić czas i sprawność odpowiedzi na Państwa zapytania ofertowe

Dobry

Średni

Zły

Trafność odpowiedzi

Dobra

Średnia

Zła

Zakres oferty

Dobry

Średni

Zły

Zamówienie

Czas otrzymywania potwierdzenia zamówienia:

Krótki

Średni

Długi

Rzeczywisty czas dostawy w odniesieniu do zamówienia:

Dobry

Średni

Zły

Kompletność dostawy:

Dobra

Średnia

Zła

Kompletność i poprawność dokumentów dostawy:

Dobra

Średnia

Zła

Sposób opakowania:

Dobry

Średni

Zły

Jakość/wykonanie produktów:

Dobra

Średnia

Zła

Marketing:

Dostępność materiałów informacyjnych:

Dobra

Średnia

Zła

Jakość w/w materiałów:

Dobra

Średnia

Zła

Jakość informacji prezentowanych na stronie www.pbuch.com.pl:

Dobra

Średnia

Zła

Reklamacje:

Reakcja na reklamacje- obsługa reklamacji:

Dobra

Średnia

Zła

Częstotliwość reklamacji:

Rzadko

Od czasu do czasu

Często

Twoje uwagi na temat naszej współpracy. Ogólna ocena efektów działań z którymi współpracujesz w naszej firmie:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dziękujemy Państwu za wypełnienie ankiety.