

Oznaka: GIM-LAB 45	<b>ANKETNI LIST</b>	
Revizija: 2.0 01.12.2020		

Poštovani,

U cilju poboljšanja dosadašnje saradnje i unapređenja kvaliteta naših usluga, molimo Vas da odvojite nekoliko trenutaka Vašeg vremena i popunite ovaj upitnik.

Molimo Vas da imate u vidu da je ovaj upitnik urađen da bi se istražilo zadovoljstvo klijenata naše PJ GIM-LAB Centralna laboratorija te Vas molim da iskreno odgovorite na pitanja kako bismo mogli unaprijediti naš odnos prema Vama.

Svi Vaši komentari, prijedlozi i sugestije će biti tretirani kao poslovna tajna i biće dostupni samo rukovodstvu GIM-LAB i ocjeniteljima ispred Instituta BATA.

Anketne listove možete popuniti elektronski (zatamnivanjem polja date ocjene) ili ručno (zaokruživanjem) i dostaviti ili putem elektronske pošte [gim-lab@gim-test.com](mailto:gim-lab@gim-test.com) ili poštom na adresu Palih Boraca 55, lokal br.2, 78000 Banja Luka.

S poštovanjem,

**MLADEN KRNDIJA** Lice odgovorno za kvalitet

### I) OPŠTI PODACI O POSLOVNOM PARTNERU

Naziv preduzeća: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Kontakt osoba i tel.: \_\_\_\_\_

### II) UPITNIK

#### Ocjena nivoa zadovoljstva:

5= potpuno zadovoljan; 4= zadovoljan sa prijedlozima; 3= zadovoljan sa primjedbama; 2= djelimično zadovoljan; 1= nezadovoljan

1. VAŠ UTISAK O NIVOU ISPORUKE USLUGA					3. KONTAKT SA VAMA – KOMUNIKACIJA				
a) Područja koja pokrivamo našim ispitivanjima u odnosu na Vaše potrebe					a) Kako ste zadovoljni sa našim reagovanjem na vaše reklamacije i primjedbe (ako ih imate)				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
b) Kako ste zadovoljni sa brzinom našeg odgovora na Vaš zahtjev					b) Kako ocjenjujete profesionalizam i spremnost na saradnju zaposlenih iz naše organizacije tokom komunikacije sa Vama				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
c) Kako ste zadovoljni poštovanjem dogovorenih odredbi iz ugovora (rokovi, uzorkovanje, ispitivanja, izvještaji, ostalo)					c) Kako ocjenjujete nivo komunikacije sa Vama (obavještenost o promjenama u našoj organizaciji i opsegu poslovanja)				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
d) Prepoznatljivost naših usluga, odnosno rada naših kadrova, kod Vas i Vaših klijenata					d) Kako ocjenjujete kvalitet obavještanja i izgled naše internet stranice				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
e) Molimo, ukoliko je to prihvatljivo za Vas, usporedite kvalitet naše usluge se uslugom naše konkurencije (ocjena "3" nema razlike)					d) Kako ocjenjujete kvalitet obavještanja i izgled naše internet stranice				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Oznaka: GIM-LAB 45	<b>ANKETNI LIST</b>	
Revizija: 2.0 01.12.2020		

Molimo da date Vaš komentar, prijedloge, sugestije:	Molimo da date Vaš komentar, prijedloge, sugestije:
-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------