Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej
„Saniko” Sp. z o.o. ul. Komunalna 4
87-800 Włocławek

ANKIETA

Ocena działalności Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej "SANIKO" Sp. z o. o.
(badanie zadowolenia Klienta)

1. Jest Pan(i):

☐ klientem indywidualnym
☐ reprezentującym podmiot gospodarczy/instytucję/ współpracujący ze Spółką "PGK SANIKO”

2. Usługi, z których Pan(i) obecnie korzysta lub korzystał(a) w ciągu ostatniego roku:

☐ wywóz odpadów
☐ wynajem pojemników/kontenerów na odpady
☐ letnie lub zimowe utrzymanie ulic
☐ zakup surowców wtórnych
☐ zakup kwiatów z uprawy Saniko
☐ przekazanie odpadów do PSZOK
☐ inne (proszę wymiennić)

.....

3. Na wybór Spółki „SANIKO" wpłynęła (maks. 3 oceniane jako najważniejsze):

☐ terminowość
☐ cena
☐ lokalizacja siedziby
☐ opinia innych osób
☐ brak informacji o innej firmie świadczącej usługi, z których Pan(i) korzysta
☐ sposób obsługi klienta
☐ działania proekologiczne Spółki
☐ inne (proszę wymienić)

.....

4. Jak oceniacie Państwo poszczególne elementy współpracy z PGK Saniko?

a) oferta

- ☐ bardzo dobra
- ☐ dobra
- ☐ wystarczająca
- ☐ niewystarczająca
- ☐ zła

b) cena

- ☐ bardzo dobra
- ☐ dobra
- ☐ wystarczająca
- ☐ niewystarczająca
- ☐ zła

c) obsługa klienta (sposób załatwienia sprawy)

- ☐ bardzo dobra
- ☐ dobra
- ☐ wystarczająca
- ☐ niewystarczająca
- ☐ zła

d) terminowość wykonania usługi

- ☐ bardzo dobra
- ☐ dobra
- ☐ wystarczająca
- ☐ niewystarczająca
- ☐ zła

e) ogólna ocena jakości świadczonych usług

- ☐ bardzo dobra
- ☐ dobra
- ☐ wystarczająca
- ☐ niewystarczająca
- ☐ zła

5. **Czy kiedykolwiek składał(a) Pan(i) reklamacje w Spółce "SANIKO"**
(jeśli nie, proszę przejść do pytania nr 8)

☐ nie

☐ tak

jeśli tak to ile razy ☐

w tym w ciągu ostatniego roku ☐ razy

6. **Sposób załatwienia reklamacji był:**

☐ satysfakcjonujący

☐ niesatysfakcjonujący

7. **Reklamacja dotyczyła (proszę wskazać kilka przyczyny, jeżeli jest taka potrzeba):**

☐ nie wykonania usługi

☐ niewłaściwego (niedbałego) wykonania usługi

☐ złej (niegrzecznej) obsługi

☐ błędnego naliczenia zapłaty

☐ terminowości wykonania usługi

☐ wydania niezgodnego z zamówieniem surowca

☐ wydany surowiec nie spełniał wymagań umownych

☐ inne (bardzo proszę wymienić)

.....

8. **Czy wybrał(a)by Pan(i) ponownie Spółkę "SANIKO" do współpracy:**

☐ tak

☐ nie

☐ nie wiem

9. W jaki sposób dowiedział(a) się Pan(i) o naszym Przedsiębiorstwie

- ☐ z internetu (np. facebook lub inna strona internetowa)
- ☐ z radia lub TV
- ☐ od innej osoby
- ☐ ze stoiska wystawowego PGK Saniko
- ☐ w inny sposób (jaki?)

.....

10. Oczekiwania, spostrzeżenia, uwagi i inne:

.....

.....

.....

11. Ocena punktowa przedsiębiorstwa

Proszę zaznaczyć odpowiedź na skali punktowej stawiając znak X pod właściwą oceną. Cyfra 1 oznacza ocenę zdecydowanie negatywną, zaś cyfra 6 ocenę zdecydowanie pozytywną					
1	2	3	4	5	6

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!!!!

Ankietę prosimy przesłać e-mailem na adres:
saniko@saniko.com.pl

lub dostarczyć osobiście na adres:
PGK Saniko Sp. z o. o.
ul. Komunalna 4
87-800 Włocławek

Ankieta dostępna do pobrania również na stronie internetowej:
www.saniko.com.pl