

## ANKIETA

dotycząca badania wymagań i poziomu zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Fordońską Spółdzielnię Mieszkaniową

### Szanowni Państwo

W celu właściwej realizacji zadań określonych w Polityce Jakości oraz dla zapewnienia osiągnięcia nadrzędnego celu, jakim jest zaspokajanie potrzeb i spełnianie oczekiwań Klientów, zwracam się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety. *Państwa opinie, uwagi i wnioski będą nam pomocne w usprawnianiu świadczonych usług gwarantujących wysoką jakość i przyjazną atmosferę.*

Dyrektor Naczelny - Prezes Zarządu  
Fordońskiej Spółdzielni Mieszkaniowej

### 1. Prosimy o podanie tematu załatwianej sprawy:

.....

### 2. Ocena sposobu obsługi:

(proszę zakreślić ocenę w skali od 1-w najmniejszym stopniu do 5-w największym stopniu)

- kompetencje pracownika

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- informacje o terminowości załatwienia sprawy

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- uprzejma, sprawna i szybka obsługa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Inne (proszę podać jakie).....

### 3. Czy jakość usług świadczonych przez naszą Spółdzielnię spełnia Pani/Pana oczekiwania?

Tak    Nie

wskazane ulepszenie .....

### 4. Prosimy o zgłoszenie przez Panią/Pana uwag lub wniosków:

.....

.....

.....

**Dziękujemy za poświęcony Przez Panią /Pana czas na wypełnienie ankiety.**  
/Zgłoszone uwagi pozwolą na lepszą ocenę oczekiwań i pomogą je realizować/

2014r.