|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Shodno zahtevima ISO 9001:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom i nastojanja naše organizacije da na najbolji način zadovoljimo Vaše zahteve, šaljemo Vam ovaj Anketni list sa molbom da ga popunite i vratite u organizaciju \_\_\_\_\_\_ , poštom, faxom ili e-mailom.  Prilikom popunjavanja Anketnog lista zaokružite jedan od odgovora. U okviru 11. pitanja možete napisati Vaše predloge za poboljšanje našeg poslovanja. | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| **1.** | | **Kako ste zadovoljni proizvodima / uslugom \_\_\_\_\_\_ sa aspekta kvaliteta?** | | | | | | | |
|  | |  | | proizvodi/usluge organizacije su veoma kvalitetni | | | | |  |
|  | |  | | proizvodi/usluge organizacije zadovoljavaju traženi kvalitet | | | | |  |
|  | |  | | proizvodi/usluge organizacije nisu kvalitetni | | | | |  |
| **2.** | | **Kako ocenjujete rad zaposlenih \_\_\_\_\_\_\_\_ sa stanovišta odgovornosti?** | | | | | | | |
|  | |  | | odgovoran | | | | |  |
|  | |  | | zadovoljavajući | | | | |  |
|  | |  | | neodgovoran | | | | |  |
| **3.** | | **Nakon zahteva za proizvodima / uslugama \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ kako se vrši realizacija istih?** | | | | | | | |
|  | |  | | na zahteve se reaguje odmah | | | | |  |
|  | |  | | na zahteve se odgovara u očekivanom roku | | | | |  |
|  | |  | | sporo | | | | |  |
| **4.** | | **Kakve su cene proizvoda / usluge \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ u odnosu na konkurenciju?** | | | | | | | |
|  | |  | | niže od konkurencije | | | | |  |
|  | |  | | prihvatljive | | | | |  |
|  | |  | | više u odnosu na konkurenciju | | | | |  |
| **5.** | **Da li \_\_\_\_\_\_\_\_ u nekim slučajevima isporuči proizvode / usluge koje su nižeg nivoa kvaliteta od onog koji se traži?** | | | | | | | | |
|  |  | | nikada | | | | | | |
|  |  | | ponekad | | | | | | |
|  |  | | često | | | | | | |
| **6** | **Vaša ocena komunikacije menadžmenta i zaposlenih \_\_\_\_\_ sa Vašom organizacijom?** | | | | | | | | |
|  |  | | kominikacija je odlična | | | | |  | |
|  |  | | komunikacija je zadovoljavajuća | | | | |  | |
|  |  | | nema komunikacije ili je jako loša | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |
| **7.** | **Da li imate povratne informacije o predlozima koje ste uputili**  **\_\_\_\_\_ ?** | | | | | | | | |
|  |  | | predlozi su obrađeni i dobili smo povratne informacije | | | | |  | |
|  |  | | predlozi su evidentirani, ali ne znamo šta se sa njima dalje dešava | | | | |  | |
|  |  | | predlozi nisu evidentirane i nismo dobili nikakvu povratnu informaciju | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |
| **8.** | **Da li je odgovoreno na reklamacije koje ste uputili \_\_\_\_\_\_\_\_?** | | | | | | | | |
|  |  | | reklamacija je rešena brzo i efikasno | | | | |  | |
|  |  | | reklamacija je rešena, ali se na njenu realizaciju čekalo dugo | | | | |  | |
|  |  | | reklamacija nije rešena, niti smo imali povratne informacije o njoj | | | | |  | |
| **9.** | **Kako ste zadovoljni odnosom cena – kvalitet proizvoda / usluga koje \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ nudi?** | | | | | | | | |
|  |  | | izuzetno zadovoljan | | | | | | |
|  |  | | delimično zadovoljan | | | | | | |
|  |  | | nezadovoljan | | | | | | |
| **10.** | **Ocenite ukupnu saradnju sa \_\_\_\_\_\_\_\_?** | | | | | | | | |
|  |  | | odlična | | | | | | |
|  |  | | prosečna | | | | | | |
|  |  | | nezadovoljavajuća | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
| **11.** | **Napišite šta bi po Vašem mišljenju \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ mogao da pobošlja na svojim proizvodima?** | | | | | | | | |
|  |  | |  | | | | |  | |
|  |  | |  | | | | |  | |
|  |  | |  | | | | |  | |
|  |  | |  | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |
|  |  | | | | **Organizacija i mesto:** |  |  |  | |
|  |  | | | | **Datum:** |  |  |  | |
|  |  | | | | **Kontakt osoba:** |  |  |  | |
|  |  | | | | **Kontakt telefon:** |  |  |  | |
|  |  | | | |  | Zahvaljujemo Vam se na saradnji. | |  | |