|  |
| --- |
| 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. |  |