



**У П И Т Н И К
ЗА ПРАЋЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГЕ**

Поштовани пословни партнери и корисници наших услуга,

Захваљујемо Вам се на досадашњој сарадњи и надамо се да ће се она успешно наставити. Желимо да Вам путем ове анкете омогућимо да исказете своје задовољство или незадовољство, похвале или критике, на извршене услуге Техничког опитног центра. То све чинимо у циљу подизању квалитета наших услуга, односно приближавања потпуном испуњавању свих Ваших захтева, потреба и очекивања.

Молимо Вас да нам помогнете тиме што ћете објективно попунити овај упитник (попуњавањем поља поред одговора) и вратити нам га поштом, на факс 011/3977-422, електронском поштом на адресу toc@toc.vs.rs или нам га директно уручите при следећим контактима.

Срдачно Вас поздрављам,

**ПО ОВЛАШЋЕЊУ ДИРЕКТОРА
мајор
др Радован Каркалић**

ПОДАЦИ О КОРИСНИКУ УСЛУГЕ

1. Величина предузећа:

- мало (до 50 запослених)
- средње (од 50-150)
- велико (преко 150 запослених)

2. Основна делатност предузећа:

- производња
- трговина
- пружање услуга
- друга делатност _____

3. На који начин сте дошли до информација о Техничком опитном центру:

- путем рекламних огласа у часописима
- Интернета
- директним контактом са представницима ТОЦ-а или нашим маркетингом (учешће на сајмовима, стручним скуповима, писма директне поште, пропагандни материјал и сл.)
- препоруком других корисника
- на други начин _____

4. Колико дуго траје Ваша сарадња са Техничким опитним центром:

- мање од 6 месеци
- од 6 месеци до 2 године
- више од 2 године

5. Врста услуге пружене у Техничком опитном центру:

- испитивање производа
- сертификација производа
- контролисање производа
- еталонирање мерила

ОЦЕНА ДОСАДАШЊЕ САРАДЊЕ

Упитник се састоји из неколико целина. Молимо Вас да у колони "**Важност питања**" заокружите оцену важности постављеног питања са Вашег становишта (од **1-неважно** до **5-изузетно важно**), а у колони "**Оцена досадашње сарадње**" заокружите оцену која означава испуњења Ваших захтева и ниво задовољства нашим услугама (од **1-незадовољни** до **5-изузетно задовољни**).

УГОВАРАЊЕ И САРАДЊА		
<i>Важност питања</i>	Питање	<i>Оцена досадашње сарадње</i>
1 2 3 4 5	РАСПОЛОЖИВОСТ ИНФОРМАЦИЈА О НАШИМ УСЛУГАМА	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	ВРЕМЕ ЧЕКАЊА НА ДОБИЈАЊЕ ПОНУДЕ	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	КОРЕКТНО ДЕФИНИСАЊЕ ПОНУДЕ / УГОВОРА Прецизност и јасноћа понуде/уговора са раније договореним захтевима	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	УВАЖАВАЊЕ ДОДАТНИХ ЗАХТЕВА КОЈИ НИСУ ОБУХВАЋЕНИ ПОНУДОМ / УГОВОРОМ	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	ПРИЛАГОДЉИВОСТ И ЛЈУБАЗНОСТ ОСОБЉА ТОЦ-а	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	МОГУЋНОСТ КОНТАКТА СА ОСОБЉЕМ ТОЦ-а	1 2 3 4 5

РЕАЛИЗАЦИЈА УГОВОРЕНИХ ПОСЛОВА		
<i>Важност питања</i>	Питање	<i>Оцена досадашње сарадње</i>
1 2 3 4 5	ТАЧНОСТ И ПОТПУНОСТ ПОНУДЕ Посао је започет и завршен према понуди/уговору без додатних трошкова	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	РОКОВИ ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ Усклађеност завршетка пружања услуге са уговореним роковима	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	БРЗИНА РЕШАВАЊА ПРОБЛЕМА Ефикасност и брзина решавања могућих проблема током вршења услуге	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	КВАЛИТЕТ ИЗВРШЕНЕ УСЛУГЕ	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	ОЦЕНА СТРУЧНОСТИ ОСОБЉА ТОЦ-а	1 2 3 4 5

РЕЗУЛТАТИ САРАДЊЕ		
<i>Важност питања</i>	Питање	<i>Тренутна ситуација</i>
1 2 3 4 5	РЕЗУЛТАТИ САРАДЊЕ СУ ОПРАВДАЛИ ВАША ОЧЕКИВАЊА	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	КВАЛИТЕТ ПРУЖЕНИХ УСЛУГА ОПРАВДАВА ЦЕНУ УСЛУГЕ	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	РЕЗУЛТАТИ И КВАЛИТЕТ ПРУЖЕНЕ УСЛУГЕ ПОЗИТИВНО УТИЧУ НА ВАШЕ ПОСЛОВАЊЕ	1 2 3 4 5

ДА ЛИ ИМАТЕ ИНТЕРЕС ЗА НАСТАВАК И ШИРЕЊЕ ПОСЛОВНЕ САРАДЊЕ СА ТОЦ-ом ДА НЕ

ВАШИ ПРЕДЛОЗИ:

Организација	
Име и презиме	
Функција	
Телефон/факс/e-mail	
Датум	