



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, похвале и критике на извршене услуге Техничког опитног центра. То све чинимо у циљу подизању квалитета наших услуга, односно приближавању 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,

ДИРЕКТОР

п у к о в н и к

др Ненко Бркљач, дипл.инж.

ПОДАЦИ О КОРИСНИКУ УСЛУГЕ

1. Величина предузећа:

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

2. Основна делатност предузећа:

- спољна трговина
- унутрашња трговина
- производња
- пружање услуга
- друга делатност _____

3. На који начин сте дошли до информација о нама :

- путем рекламних огласа у часописима
- Интернета
- директним контактом са представницима ТОЦ-а или нашим маркетингом (учешће на сајмовима, семинарима, 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

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 задовољства нашим услугама (од **1-незадовољни** до **5-изузетно задовољни**).

УГОВАРАЊЕ И САРАДЊА		
Важност питања	Питање	Оцена досадашње сарадње
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 и/или 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 ЉУБАЗНОСТ 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		
Важност питања	Питање	Оцена досадашње сарадње
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		
Важност питања	Питање	Тренутна ситуација
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	