



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,

ПОМОЋНИК ДИРЕКТОРА

п у к о в н и к

доц. 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 | |