



U P I T N I K ZA PRAĆENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGE

Poštovani poslovni partneri i korisnici naših usluga,

Zahvaljujemo Vam se na dosadašnjoj saradnji i nadamo se da će se ona uspešno nastaviti. Želimo da Vam putem ove ankete omogućimo da iskažete svoje zadovoljstvo ili nezadovoljstvo, pohvale ili kritike, na izvršene usluge Tehničkog opitnog centra. To sve činimo u cilju podizanju kvaliteta naših usluga, odnosno približavanja potpunom ispunjavanju svih Vaših zahteva, potreba i očekivanja.

Molimo Vas da nam pomognete time što ćete objektivno popuniti ovaj upitnik (popunjavanjem polja pored odgovora) i vratiti nam ga poštom, na faks 011/3977-422, elektronskom poštom na adresu toc@toc.vs.rs ili nam ga direktno uručite pri sledećim kontaktima.

Srdačno Vas pozdravljam,

D I R E K T O R
p u k o v n i k
dr Nenko Brkljač, dipl. inž.

PODACI O KORISNIKU USLUGE

1. Veličina preduzeća:

- ☐ malo (do 50 zaposlenih)
- ☐ srednje (od 50-150)
- ☐ veliko (preko 150 zaposlenih)

2. Osnovna delatnost preduzeća:

- ☐ proizvodnja
- ☐ trgovina
- ☐ pružanje usluga
- ☐ druga delatnost _____

3. Na koji način ste došli do informacija o Tehničkom opitnom centru:

- ☐ putem reklamnih oglasa u časopisima
- ☐ Interneta
- ☐ direktnim kontaktom sa predstavnicima TOC-a ili našim marketingom (učešće na sajmovima, stručnim skupovima, pisma direktne pošte, propagandni materijal i sl.)
- ☐ preporukom drugih korisnika
- ☐ na drugi način _____

4. Koliko dugo traje Vaša saradnja sa Tehničkim opitnim centrom:

- ☐ manje od 6 meseci
- ☐ od 6 meseci do 2 godine
- ☐ više od 2 godine

5. Vrsta usluge pružene u Tehničkom opitnom centru:

- ☐ ispitivanje proizvoda
- ☐ sertifikacija proizvoda
- ☐ kontrolisanje proizvoda
- ☐ etaloniranje merila

OCENA DOSADAŠNJE SARADNJE

Upitnik se sastoji iz nekoliko celina. Molimo Vas da u koloni "**Važnost pitanja**" zaokružite ocenu važnosti postavljenog pitanja sa Vašeg stanovišta (od **1-nevažno** do **5-izuzetno važno**), a u koloni "**Ocena dosadašnje saradnje**" zaokružite ocenu koja označava ispunjenja Vaših zahteva i nivo zadovoljstva našim uslugama (od **1-nezadovoljni** do **5-izuzetno zadovoljni**).

UGOVARANJE I SARADNJA		
<i>Važnost pitanja</i>	Pitanje	<i>Ocena dosadašnje saradnje</i>
1 2 3 4 5	RASPOLOŽIVOST INFORMACIJA O NAŠIM USLUGAMA	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	VREME ČEKANJA NA DOBIJANJE PONUDE	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	KOREKTNOST DEFINISANJE PONUDE / UGOVORA Preciznost i jasnoća ponude/ugovora sa ranije dogovorenim zahtevima	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	UVAŽAVANJE DODATNIH ZAHTEVA KOJI NISU OBUHVACENI PONUDOM / UGOVOROM	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	PRILAGODLJIVOST I LJUBAZNOST OSOBLJA TOC-a	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	MOGUĆNOST KONTAKTA SA OSOBLJEM TOC-a	1 2 3 4 5

REALIZACIJA UGOVORENIH POSLOVA		
<i>Važnost pitanja</i>	Pitanje	<i>Ocena dosadašnje saradnje</i>
1 2 3 4 5	TAČNOST I POTPUNOST PONUDE Posao je započet i završen prema ponudi/ugovoru bez dodatnih troškova	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	ROKOVIMA IZVRŠENJA USLUGE Usklađenost završetka pružanja usluge sa ugovorenim rokovima	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	BRZINA REŠAVANJA PROBLEMA Efikasnost i brzina rešavanja mogućih problema tokom vršenja usluge	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	KVALITET IZVRŠENE USLUGE	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	OCENA STRUČNOSTI OSOBLJA TOC-a	1 2 3 4 5

REZULTATI SARADNJE		
<i>Važnost pitanja</i>	Pitanje	<i>Trenutna situacija</i>
1 2 3 4 5	REZULTATI SARADNJE SU OPRAVDALI VAŠA OČEKIVANJA	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	KVALITET PRUŽENIH USLUGA OPRAVDAVA CENU USLUGE	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	REZULTATI I KVALITET PRUŽENE USLUGE POZITIVNO UTIČU NA VAŠE POSLOVANJE	1 2 3 4 5

DA LI IMATE INTERES ZA NASTAVAK I ŠIRENJE POSLOVNE SARADNJE SA TOC-om

☐ **DA**
☐ **NE**

VAŠI PREDLOZI:

Organizacija	
Ime i prezime	
Funkcija	
Telefon/faks/e-mail	
Datum	