



TERMOENERGETIK PLUS d.o.o – LABORATORIJA

Branka Ćopića 5; 11160 Beograd; Srbija

PRILOG 4

Tel./fax 011/34–30–627; www.termoenergetik.com

Preduzeće za remont termoenergetskih postrojenja, procesne opreme, gorionika i armature

ANKETA O IZVRŠENIM USLUGAMA

broj:

Naručilac ispitivanja:	_____
Predmeti ispitivanja (uzorci):	_____ _____ _____
Brojevi Izveštaja o ispitivanju:	_____
Veza sa ugovorom (ponudom), r. nalogom:	_____
Vremenski period izvršenja usluge:	_____

Ovim zapisom se potvrđuje da je TERMOENERGETIK PLUS d.o.o. LABORATORIJA izvršila navedene usluge ispitivanja i da je naručiocu ispitivanja za izvršena ispitivanja predala overene Izveštaje o ispitivanju (sa originalom pečata) i uzorke koji su dostavljeni radi sprovođenja ispitivanja.

Naručilac ispitivanja ili druga zainteresovana strana (korisnik Izveštaja o ispitivanju) može izjaviti prigovor na proces i rezultate ispitivanja prema Proceduri analize povratnih informacija od korisnika – PR.09 na obrascu: Izjava prigovora - OB.04. Rok za izjavu prigovora je 8 (osam) dana od dana potpisivanja ovog zapisnika. TERMOENERGETIK PLUS d.o.o. LABORATORIJA će preispitati prigovore koji su izjavljeni na propisanom obrascu ili u propisanoj formi (puna identifikacija lica koje izjavljuje žalbu, pozivanje na broj izveštaja i sadržaj prigovora) i dati pisani odgovor na izjavu prigovora.

Datum: _____

**Za TERMOENERGETIK PLUS d.o.o.
LABORATORIJU**

Za naručioca ispitivanja

Moli se naručilac ispitivanja da oceni izvršenu uslugu popunjavanjem donje tabele. Prikupljene informacije će se koristiti isključivo u svrhu analize zadovoljstva korisnika i poboljšavanja načina rada u laboratoriji.

Kako ste zadovoljni sa uslugom TERMOENERGETIK PLUS d.o.o. LABORATORIJE ? (obeležiti krstićem)	
1. u procesu ugovaranja (davanja ponude)	<input type="checkbox"/> 1. nezadovoljni (bilo je problema)
	<input type="checkbox"/> 2. bez posebnih utisaka (uobičajno, kao uvek i kod drugih laboratorija)
	<input type="checkbox"/> 3. zadovoljni (primećuje se pozitivan odnos prema korisniku usluga)
	<input type="checkbox"/> 4. vrlo zadovoljni (posvećena Vam je puna pažnja i Vaši zahtevi su uvaženi)
2. u procesu dostavljanja/prijema uzoraka za ispitivanje	<input type="checkbox"/> 1. nezadovoljni (bilo je problema)
	<input type="checkbox"/> 2. bez posebnih utisaka (uobičajno, kao uvek i kod drugih laboratorija)
	<input type="checkbox"/> 3. zadovoljni (primećuje se pozitivan odnos prema korisniku usluga)
	<input type="checkbox"/> 4. vrlo zadovoljni (posvećena Vam je puna pažnja i Vaši zahtevi su uvaženi)
3. u procesu sprovođenja ispitivanja	<input type="checkbox"/> 1. nezadovoljni (bilo je problema)
	<input type="checkbox"/> 2. bez posebnih utisaka (nismo posebno upućeni u tok ispitivanja)
	<input type="checkbox"/> 3. zadovoljni (u vezi sprovođenja ispitivanja redovno smo obaveštavani)
	<input type="checkbox"/> 4. vrlo zadovoljni (u vezi sprovođenja ispitivanja redovno smo konsultovani)
4. prilikom predaje Izveštaja o ispitivanju i uzoraka	<input type="checkbox"/> 1. nezadovoljni (bilo je problema)
	<input type="checkbox"/> 2. bez posebnih utisaka (uobičajno, kao uvek i kod drugih laboratorija)
	<input type="checkbox"/> 3. zadovoljni (primećuje se pozitivan odnos prema korisniku usluga)
	<input type="checkbox"/> 4. vrlo zadovoljni (posvećena Vam je puna pažnja i Vaši zahtevi su uvaženi)
5. sveobuhvatni utisci o radu (kvalitet usluge, cena, vremenski rokovi)	<input type="checkbox"/> 1. nezadovoljni (neodgovarajući kvalitet usluge, cena ? , nepoštovanje rokova)
	<input type="checkbox"/> 2. bez posebnih utisaka ("standardna" usluga za "standardnu" cenu, rokovi se poštuju)
	<input type="checkbox"/> 3. zadovoljni (nešto viši kvalitet usluge, dodatni zahtevi su delimično uvaženi)
	<input type="checkbox"/> 4. vrlo zadovoljni (pozitivan odnos – dodatni zahtevi su uvaženi u celosti, davaćemo preporuke)
Obrazloženje ocena ili davanje drugih predloga za poboljšavanja ili ispravljanje grešaka u radu: _____ _____ _____ _____	

Datum: _____

Za naručioca ispitivanja