





MJERENJE ZADOVOLJSTVA KUPACA ZA 2018. GODINU

Poštovani kupci,

Molimo Vas da, u cilju unaprijeđenja kvaliteta usluga koje Vam pružamo, popunite anketni list, da bismo, na osnovu Vaših odgovora, otišli korak dalje u ispunjenju Vaših potreba i očekivanja. Molimo Vas da Vaši odgovori budu iskreni jer će poslužiti za korekciju i poboljšanje u našem poslovanju, a na obostrano zadovoljstvo.

Hvala Vam

ANKETNI LIST								
RADNA JEDINICA	R.BR	OBLAST OCJENJIVANJA	OCJENA					KOMENTAR
			5	4	3	2	1	
	1	Ophođenje zaposlenika preduzeća prema kupcima						
	2	Rokovi i uspješnost u rješavanju zahtjeva i reklamacija						
	3	Dostavljanje računa						
	4	Informisanost o aktivnostima preduzeća						
	1	Kvalitet isporučene električne energije						
	2	Kontinuitet isporuke električne energije						
	3	Očitavanje potrošnje električne energije						
	1	Kvalitet isporučene vode						
	2	Kontinuitet isporuke vode						
	3	Očitavanje potrošnje vode						
	1	Kvalitet usluge prikupljanja i odvoza otpada						
	2	Održavanje gradske čistoće						
	3	Održavanje zelenih površina						
UKUPNO ZADOVOLJSTVO USLUGAMA I RADOM								
JP „KOMUNALNO BRČKO“								

Napomena: u sistemu ocjenjivanja značenje ocjena je sljedeće:

5 – prezadovoljan, 4 – vrlo zadovoljan, 3 – zadovoljan, 2 – nezadovoljan, 1 – vrlo nezadovoljan

Popunjeni anketni list dostaviti: lično na blagajnu ili poštom (Studentska 13), e-mailom (info@komunalno.ba) ili faksom 049/216-118