

# ANKIETA

Szanowni Państwo.

Prosimy o wypełnienie ankiety, która posłuży nam do doskonalenia w celu zwiększenia Państwa zadowolenia z usług świadczonych przez BWiK „WOD-KAN” Sp. z o.o..

Prosimy o zaznaczenie wybranej przez Państwa odpowiedzi ( X ).

1. Czy kontaktowali się Państwo ze spółką poprzez Biuro Obsługi Klienta ?

w sprawie :

- należności za wodę i ścieki /sposób naliczenia, wystawiania faktur/
- zawarcia, rozwiązania umowy
- dokonywania odczytów wodomierza
- reklamacji wskazań wodomierzy
- inne .....

Jak oceniacie Państwo sposób załatwienia spraw/y/ ?

- bardzo dobrze - 5
- dobrze - 4
- przeciętnie - 3
- słabo - 2
- źle - 1

Jeżeli ocena jest zła lub słaba, prosimy o podanie powodów tej oceny.....

.....

2. Czy kontaktowali się Państwo ze Spółką poprzez służby inwestycyjno-techniczne w sprawach technicznych warunków i uzgodnienia dokumentacji ?

- tak
- nie

Jak oceniacie Państwo sposób załatwienia sprawy przez służby inwestycyjno-techniczne ?

- bardzo dobrze - 5
- dobrze - 4
- przeciętnie - 3
- słabo - 2
- źle - 1

Jeżeli ocena jest zła lub słaba, prosimy o podanie powodów tej oceny.....

.....

3. Czy kontaktowali się Państwo ze Spółką poprzez służby inwestycyjno-techniczne w sprawie odbioru przyłączy?

- tak
- nie

Jak oceniacie Państwo sposób załatwienia sprawy przez służby inwestycyjno-techniczne ?

- bardzo dobrze - 5
- dobrze - 4
- przeciętnie - 3
- słabo - 2
- źle - 1

Jeżeli ocena jest zła lub słaba, prosimy o podanie powodów tej oceny.....

.....

4. Proszę ocenić jakość wody dostarczanej przez Spółkę w okresie ostatnich 6 miesięcy ?

- bardzo dobra
- dobra
- zła

5. Czy występowały przerwy w dostawie wody w okresie ostatnich 6 miesięcy ?

- tak
- nie

Jak oceniacie Państwo szybkość/sposób eliminacji utrudnienia ?

- bardzo dobrze - 5
- dobrze - 4
- przeciętnie - 3
- słabo - 2
- źle - 1

Jeżeli ocena jest zła lub słaba, prosimy o podanie powodów tej oceny.....

6. Czy występowały zakłócenia w ciśnieniu dostarczanej wody w okresie ostatnich 6 miesięcy ?

- tak
- nie

Jak oceniacie Państwo szybkość/sposób eliminacji zakłócenia ?

- bardzo dobrze - 5
- dobrze - 4
- przeciętnie - 3
- słabo - 2
- źle - 1

Jeżeli ocena jest zła lub słaba, prosimy o podanie powodów tej oceny.....

7. Czy występowały zakłócenia w odbiorze ścieków w okresie ostatnich 6 miesięcy?

- tak
- nie

Jak oceniacie Państwo sposób/szybkość usunięcia zakłócenia ?

- bardzo dobrze - 5
- dobrze - 4
- przeciętnie - 3
- słabo - 2
- źle - 1

Jeżeli ocena jest zła lub słaba, prosimy o podanie powodów tej oceny.....

8. Prosimy o wskazanie maksymalnie 2 odpowiedzi, do jakich elementów przywiązujecie największą wagę oceniając obsługę Klienta w spółce i w jakich widzicie potrzebę poprawy.

	Przywiązuje wagę do	Potrzeba poprawy
<input type="radio"/> – wyczerpująca i zrozumiała informacja		
<input type="radio"/> - krótki czas oczekiwania na uzyskanie odpowiedzi		
<input type="radio"/> - szybka reakcja na wnoszone reklamacje, interwencje		
<input type="radio"/> - szybka eliminacja zakłóceń w dostawie i jakości wody i ścieków		
<input type="radio"/> - przygotowane, gotowe do wypełnienia druki i formularze		
<input type="radio"/> - czytelne i jasne zasady naliczania należności za usługi		
<input type="radio"/> - życzliwość i chęć pomocy ze strony pracowników		
<input type="radio"/> - inne : .....		

Szanowni Państwo !

Będziemy bardzo wdzięczni za wypełnienie ankiety i jej przekazanie pracownikowi dokonującemu odczytu wodomierza lub dostarczenie do siedziby spółki przy ul Narutowicza 35 A.

Zarząd Spółki