



Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Żory Sp. z o.o.

ANKIETA DLA KLIENTÓW

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Żory Sp. z o. o. zwraca się z uprzejmą prośbą do swoich klientów o wypełnienie poniższej ankiety.

Mając na uwadze zadowolenie naszych klientów z jakości świadczonych przez naszą firmę usług pragniemy poznać Państwa oczekiwania. Dzięki uzyskanym informacjom postaramy się rozwiązać zgłoszone przez Państwa problemy w przyjazny i profesjonalny sposób, uwzględniając Państwa wymagania i życzenia w miarę możliwości firmy .

Zapewniamy jednocześnie, że nasi pracownicy wykorzystają całą swoją wiedzę by zlecone zadania zrealizować zgodnie z oczekiwaniami.

1. Czy korzystali Państwo z usług Biura Obsługi Klienta jeśli tak to w jakiej sprawie ?
 - ☐ reklamacje
 - ☐ wyjaśnienia faktury
 - ☐ podpisanie stosownej umowy
 - ☐ wykonania przyłącza wody
 - ☐ zgłoszenie przyłączenia do kanalizacji sanitarnej
 - ☐ zgłoszenie przyłączenia do kanalizacji deszczowej
 - ☐ zgłoszenie wywozu z szamba
 - ☐ podanie stanu licznika
 - ☐ inna, podać jaka
 - ☐ nie korzystam
2. Jak Państwo oceniają poziom obsługi i sposób załatwienia sprawy w naszym przedsiębiorstwie ?
 - ☐ bardzo dobrze
 - ☐ dobrze
 - ☐ nieodpowiednio
 - ☐ źle
3. Czy jesteście Państwo zadowoleni ze świadczonych przez naszą firmę usług technicznych takich jak: dostawa wody, odbiór ścieków, utrzymanie sieci wod-kan w tym wymiana wodomierzy, usunięcie awarii itd.
 - ☐ tak, bardzo
 - ☐ średnio
 - ☐ nieodpowiednio
 - ☐ źle
4. Czy na którąś z w/w usług powinniśmy zwrócić szczególną uwagę?
 - ☐ nie
 - ☐ tak, jaką
 -
 -
5. Czy dostęp do informacji dotyczących działalności przedsiębiorstwa jest wystarczający ?
 - ☐ bardzo dobry
 - ☐ odpowiedni
 - ☐ słabo wystarczający
 - ☐ nie wystarczający

6. Czy często korzystają Państwo z informacji
zawartych na stronie internetowej naszego
przedsiębiorstwa? ☐ tak często
☐ czasami
☐ rzadko
☐ nie korzystam
7. Jak oceniacie Państwo jakość wody dostarczonej
do Państwa domów – proszę podać nazwę dzielnicy
lub ulicę ☐ bardzo dobra
☐ zadowalająca
☐ nieodpowiednia
☐ zdecydowanie zła
8. Jak oceniacie Państwo terminowość realizacji usług
/wydawanie warunków i opiniowanie dokumentacji,
Odbiór techniczny, instalacja i odczyt wodomierza,
Zawieranie umów, wykonanie włączeń do sieci / ☐ bardzo dobra
☐ zadowalająca
☐ nieodpowiednia
☐ zdecydowanie zła
9. Czy jest coś co według Państwa powinniśmy zmienić?
.....
.....
.....

Dziękujemy za udzielone odpowiedzi i poświęcony czas na wypełnienie ankiety.