

## Vevői elégedettség mérés az ÉMVIZIG árvíz elleni védekezési tevékenységével kapcsolatban

### K é r d ő í v

Tisztelt Hölgyem/Uram!

Igazgatóságunk az **árvíz elleni védekezési** tevékenységének szabályozott és eredményes végrehajtása érdekében 2010-ben az ISO 9001:2008 szabvány követelményeinek megfelelő minőségirányítási rendszert vezetett be és működtet.

Védekezési tevékenységünk fontos célja a partnereink (vevőink) megelégedettségének a folyamatos növelése, a tevékenységünk egyenletes jó minőségének és folyamatos megbízhatóságának biztosítása, a minőségi munka elismertetése.

Ennek érdekében fontos számunkra partnereink (vevőink) visszajelzése tevékenységünkkel kapcsolatban.

A véleményeket kérdőív formájában gyűjtjük, összesítjük, értékeljük és elemzzük, ami alapot teremt a hiányosságok megállapításához, a fejlesztési területek meghatározásához.

Ön kérdőívünket tartja kezében. Kérjük, a kérdőív kitöltésével járuljon hozzá közös céljaink eléréséhez.

A válaszadás önkéntes és a kapott információt titkosan kezeljük, ezáltal biztosítjuk a megfelelő adatvédelmet.

#### A válaszadó személy/cég

megnevezése:

címe:

#### A válaszadó személy adatai:

neve:

beosztása:

telefon:

E-mail:

Kérjük, hogy az alábbi kérdésekre 1-től 5-ig terjedő osztályzatokkal adja meg válaszait a következők szerint:

*5: nagyon elégedett a tevékenységünkkel (szolgáltatással)*

*4. elégedett a tevékenységünkkel (szolgáltatással)*

*3: a tevékenységünk (szolgáltatás) elfogadható*

*2: elégedetlen a tevékenységünkkel (szolgáltatással)*

*1: nagyon elégedetlen a tevékenységünkkel (szolgáltatással)*

Amennyiben valamely kérdésre 1 vagy 2 pontszámot ad, azaz a szolgáltatással elégedetlen, úgy kérjük szövegesen indokolni az elégedetlenség okát, hogy a tevékenységünket javíthassuk.

Sor-szám	Kérdés	Pont
1	Hogyan ítéli meg felkészültségünket az árvíz elleni védekezésre? Észrevétel:.....	
2	Hogyan ítéli meg szakmai irányító munkánkat a védekezés során? Észrevétel:.....	
3	Milyennek ítéli az együttműködési képességünket a védekezés felkészülési időszakában? Észrevétel:.....	
4	Milyennek ítéli az együttműködési képességünket a védekezési időszakban? Észrevétel:.....	
5	Milyennek ítéli az együttműködési képességünket a védekezést követő időszakban? Észrevétel:.....	
6	Hogyan ítéli meg tájékoztatásunk színvonalát a felkészülési időszakban? Észrevétel:.....	
7	Hogyan ítéli meg tájékoztatásunk színvonalát a védekezés időszakában? Észrevétel:.....	
8	Hogyan ítéli meg tájékoztatásunk színvonalát a védekezést követő időszakban? Észrevétel:.....	
9	Az árvíz elleni védekezés megbízhatóságának értékelése: Észrevétel:.....	

Kérem, soroljon fel három erősséget és három gyengeséget.

Erősségek:

Gyengeségek:

....., .....év.....hónap.....nap

.....

aláírás