

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης εξεταζομένων

Αξιότιμε Κύριε/ Κυρία,

Θεμέλιος λίθος της φιλοσοφίας των εργαστηρίων μας είναι η καλύτερη εξυπηρέτησή σας.

Με γνώμονα αυτό η εταιρεία μας εφαρμόζει ολοκληρωμένο Σύστημα Ποιότητας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Ποιότητας Εργαστηρίων ISO 15189:2012.

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί, αφορά στο βαθμό ικανοποίησης σε σχέση με τις υπηρεσίες που σας προσφέρουμε. Η συμπλήρωσή του από εσάς που μας γνωρίζατε, θα μας βοηθήσει να κατανοήσουμε τυχόν λάθη ή/και παραλήψεις και να βελτιώσουμε άμεσα τις υπηρεσίες μας. Γι' αυτό το λόγο η βοήθειά σας είναι πολύτιμη και θα έχει ως αποτέλεσμα την ακόμα καλύτερη εξυπηρέτησή σας.

Με εκτίμηση,



Κουρελής Ανδρέας

Υπεύθυνος Ποιότητας Εργαστηρίων Labnet

**ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ**



Έγκριση: Διευθυντής Εργαστηρίου
Έκδοση 3
Ημερομηνία 01/03/2017
Κωδικός Εγγράφου: ΙΚΠ-01
Σύνολο σελίδων: 2

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ (προαιρετικό):

Ημερομηνία συμπλήρωσης:

Η αξιολόγηση αυτή αφορά την περίοδο αναφοράς

Συμπληρώνεται ο επόμενος πίνακας με βάση την κλίμακα, σημειώνοντας με X στην αντίστοιχη στήλη για κάθε κριτήριο, εφόσον βρίσκει εφαρμογή (δηλ. υπάρχει άποψη).

Κλίμακα Βαθμού Ικανοποίησης

5 Εξαιρετικά	4 Πάρα Πολύ	3 Πολύ	2 Αρκετά	1 Λίγο	0 Καθόλου
---------------------	--------------------	---------------	-----------------	---------------	------------------

Βαθμός Ικανοποίησης από το Εργαστήριο της LABNET:	5	4	3	2	1	0
1) Ως προς την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων των εξετάσεων που διενεργεί.						
2) Ως προς τη συνέπεια στην παράδοση των εξετάσεων σύμφωνα με τους χρόνους που απαιτούνται/συμφωνούνται.						
3) Ως προς το κόστος των εξετάσεων που διενεργούνται.						
4) Ως προς τη διάθεση και την υποστήριξη στην επίλυση τυχόν προβλημάτων που δημιουργούνται.						
5) Ως προς την ενημέρωση που έχετε για τις δυνατότητες και τις υπηρεσίες που σας παρέχει.						
6) Ως προς τη συμπεριφορά και κατάρτιση του προσωπικού των Εργαστηρίων της LABNET.						
7) Ως προς τη συνεργασία σας συνολικά που έχετε με τα Εργαστήρια της LABNET.						

Υπήρξαν περιπτώσεις που το Εργαστήριο της LABNET την ΠΕΡΙΟΔΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ δεν τήρησε τους χρόνους διάθεσης των αποτελεσμάτων των εξετάσεων; ΟΧΙ ___ ΝΑΙ ___

Αν ΝΑΙ, τότε εφόσον είναι εύκολο, δώστε λεπτομέρειες: ΠΟΣΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ και ΠΟΤΕ

Εντοπίζετε κάποια προβλήματα στη συνεργασία σας με το Εργαστήριο της LABNET (αναφορά σε έτος);

Για ποιους λόγους επιλέξατε τις υπηρεσίες της LABNET (κατά σειρά προτεραιότητας, 1 έως 6) ;

Τιμές ___ Ταχύτητα/Αποτελεσματικότητα ___ Εξυπηρέτηση & Υποστήριξη ___ Αξιοπιστία & Ποιότητα ___
Άλλο _____

Θα επιθυμούσατε κάποιες επιπλέον εξετάσεις και υπηρεσίες από τη LABNET, τις οποίες έως σήμερα δεν τις παρέχει ; \ (Αν χρειαστεί προσθέστε επιπλέον σελίδες)

Έχετε προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών που σας παρέχει η LABNET ; (Αν χρειαστεί προσθέστε επιπλέον σελίδες)

Δεν επιθυμώ να συμπληρώσω το έντυπο