

BADANIE ANKIETOWE ZADOWOLENIA KLIENTA
PSM L-W w Pile w 2008 roku:

1. Jak długo jest Pani / Pan klientem - członkiem Pilskiej Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko-Własnościowej w Pile?
 - a) do 5 lat
 - b) 5 – 10 lat
 - c) powyżej 10 lat.

2. Czy słyszała Pani / Pan, że Spółdzielnia w 2007 roku uzyskała Certyfikat Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000?
 - a) tak
 - b) nie.

3. Czy jest Pani / Pan zadowolona/y z funkcjonowania Spółdzielni?
 - a) tak
 - b) nie
 - c) brak zdania.

4. Komórka, w której pojawił się problem podczas załatwiania spraw w Spółdzielni:
 - a) Zarząd Spółdzielni
 - b) Sekretariat
 - c) Dział Windykacji Zadłużeń
 - d) Komórka Członkowsko-Mieszkaniowa
 - e) Dział Finansowo-Księgowy
 - f) Dział Techniczny
 - g) Administracja Osiedlowa
 - h) Konserwatorzy
 - i) inna komórka / jaka.....

5. Czy zauważyła Pani / Pan poprawę funkcjonowania Spółdzielni w zakresie obsługi klientów / członków Spółdzielni od stycznia 2007 roku?
 - a) tak
 - b) nie
 - c) nie mam zdania.

6. Czy na swoje zapytania-wnioski otrzymała Pani / Pan pisemną odpowiedź Spółdzielni w terminie?
 - a) do 14 dni
 - b) do 30 dni
 - c) do 3 miesięcy
 - d) nie otrzymałam odpowiedzi.

7. Jaka drogą uzyskuje Pani / Pan informacje (komunikaty) ze Spółdzielni?
 - a) korespondencja imienna
 - b) tablice ogłoszeń w budynkach mieszkalnych
 - c) pracownicy Spółdzielni / Administracji
 - d) internet
 - e) prasa, radio, telewizja lokalna.

8. Czy jest Pani / Pan zadowolona ze stanu utrzymania zasobów budynków i terenów Spółdzielni?
 - a) tak
 - b) nie.

9. Czy jest Pani / Pan zainteresowana korzystaniem z możliwości kontaktu ze Spółdzielnią drogą elektroniczną?
 - a) tak
 - b) nie.

10. Czy czuje się Pani / Pan bezpiecznie na Osiedlu?
 - a) tak
 - b) nie.

11. Czy Pani / Pana zdaniem Spółdzielnia spełnia oczekiwania mieszkańców w zakresie działalności kulturalnej, sportowej, rekreacyjnej?

- a) tak
- b) nie
- c) nie mam zdania.

12. Czy widzi Pani / Pan potrzebę wprowadzenia zmian w zakresie obsługi klienta / członka Spółdzielni?

- a) tak
- b) nie
- c) nie mam zdania
- d) proponuję

13. Czy Pani / Pana zdaniem w działaniach Spółdzielni należy uwzględnić inne priorytety w zarządzaniu niż realizowane (jakie)?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

*

/nazwisko i imię/

.....

/adres/

*- osoba udzielająca odpowiedzi może zachować swoją anonimowość