

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ASOCIATIA LABORATOARELOR DIN ROMANIA – ROLAB</b><br>Bucuresti, b-dul. Unirii, nr. 61, bl. F3, sc. TR2, et. 3, ap. 301, sector 3<br><a href="mailto:office@rolab.ro">office@rolab.ro</a> , tel./whatsapp 0747.783.874, tel./fax 021.320.33.10 |
|                                                                                   | <b>ROLAB-IC ACREDITAT RENAR SR EN ISO/CEI 17043-2010</b><br>Certificat de acreditare Nr. IC 008/13.10.2024                                                                                                                                      |

### CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE AL CLIENTULUI

**CLIENT:**

**ADRESA / TELEFON / FAX:**

**SERVICII SOLICITATE:**

A. Referitor la respectarea cerintelor dvs. din contract, va rugam sa ne comunicati daca:

| <i>Problema</i>                                                                                           | <i>DA</i> | <i>NU</i> | <i>Detalii in cazul unui raspuns negativ</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------------------------------------------|
| S-au respectat toate cerintele referitoare la calitatea serviciilor stabilite la acceptarea contractului? |           |           |                                              |
| Serviciile s-au prestat in termenul stabilit?                                                             |           |           |                                              |
| Au fost respectate clauzele contractuale (daca au existat)                                                |           |           |                                              |

Fata de cele constatate de dvs. la acest capitol considerati ca ROLAB-IC a respectat cerinte dvs. referitoare la calitatea serviciilor intr-un mod:

|                                       |                                         |                                  |                                   |                                              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="radio"/> <b>excelent</b> | <input type="radio"/> <b>foarte bun</b> | <input type="radio"/> <b>bun</b> | <input type="radio"/> <b>slab</b> | <input type="radio"/> <b>necorespunzator</b> |
|---------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------|

B. Referitor la comportarea personalului, va rugam sa ne comunicati daca:

| <i>Problema</i>                                                                     | <i>DA</i> | <i>NU</i> | <i>Detalii in cazul unui raspuns negativ</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------------------------------------------|
| Personalul a colaborat in faza de analiza a cerintelor Dvs.?                        |           |           |                                              |
| Personalul a raspuns prompt solicitarilor Dvs.?                                     |           |           |                                              |
| Personalul a colaborat corespunzator cu Dvs. pentru rezolvarea problemelor aparute? |           |           |                                              |

Fata de cele constatate de dvs. la acest capitol considerati ca personalul ROLAB-IC s-a comportat:

|                                       |                                         |                                  |                                   |                                              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="radio"/> <b>excelent</b> | <input type="radio"/> <b>foarte bun</b> | <input type="radio"/> <b>bun</b> | <input type="radio"/> <b>slab</b> | <input type="radio"/> <b>necorespunzator</b> |
|---------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------|

C. Sugestii de imbunatatire a calitatii serviciilor noastre:

D. Alte observatii referitoare la organizatia noastra:

**Chestionarul a fost completat de:**

Nume si prenume .....Funcția.....

Cod FPGT 4.09-02

**Modalitatea de depunere:**

- În format fizic: trimiteți documentele semnate la adresa noastră poștală.
- În format electronic: transmiteți scanul sau fotografia clară a documentului, semnată, pe emailul oficial [office@rolab.ro].

Pentru orice alte informații sau clarificări, ne puteți contacta la [tel./whatsapp 0747783874, tel./fax 021.3203310].