Kundetilfredshetsskjema

Dokumentnr.	GE-1.05-04 D
Type	Dokument
Kapittel	1.05 Marked og interessenter
Gjelder for	Prosjektleder eller daglig leder ved kundeundersøkelse etter avsluttede oppdrag
Revisjon / dato	Rev. 01 · Utkast
Utarbeidet av	HMS- og kvalitetsleder
Godkjent av	Daglig leder
Krav og grunnlag	ISO 9001 9.1.2
Erstatter	SmartDok 0105-004 D

1. Formål og bruk

Skjemaet brukes til å måle hvor fornøyd kunden er med Gjerdalen etter et avsluttet oppdrag, se **GE-1.05-03 R** Kundetilfredshet. Det kan fylles ut i en telefonsamtale med kunden, eller sendes til kunden.

2. Hvem fyller ut og når

- Prosjektleder eller daglig leder fyller ut skjemaet sammen med kunden, eller sender det til kunden etter at oppdraget er overtatt.
- Svarene og eventuelle tiltak gjennomgås i den årlige gjennomgangen av kundetilfredshet og tas med i ledelsens gjennomgåelse.

3. Skjema

Gjerdalen Entreprenør AS – kundetilfredshet

Felt	Utfylling
Prosjekt / oppdrag	_
Kunde og kontaktperson (rolle)	_
Dato	_
Utfylt av (Gjerdalen, rolle)	_

Angi tilfredshet fra 1 til 6, der 6 er best.

Sjekkpunkt	1	2	3	4	5	6
Er arbeidet levert i henhold til avtale?	■	■	■	■	■	■
Ble arbeidet levert til avtalt tid?	■	■	■	■	■	■
Fikk du informasjon underveis som forventet?	■	■	■	■	■	■
Er kvaliteten på arbeidet som forventet?	■	■	■	■	■	■
Er fakturaen oversiktlig og forståelig?	■	■	■	■	■	■
Opptrådte de ansatte på en høflig og korrekt måte?	■	■	■	■	■	■
Ble ryddingen utført tilfredsstillende?	■	■	■	■	■	■
Hva er ditt helhetsinntrykk av firmaet?	■	■	■	■	■	■
Vil du anbefale firmaet til andre?	■	■	■	■	■	■

Andre forhold

Forhold	1	2	3	4	5	6
_	■	■	■	■	■	■
_	■	■	■	■	■	■
_	■	■	■	■	■	■
_	■	■	■	■	■	■
_	■	■	■	■	■	■

Merknader

Avtalte tiltak

Tiltak	Ansvar (rolle)	Frist
_	_	_

4. Lagring

Utfylt skjema lagres i prosjektmappa. Tiltak følges opp etter **GE-1.05-03 R** Kundetilfredshet.

5. Referanser

- ISO 9001:2015 pkt. 9.1.2
- **GE-1.05-03 R** Kundetilfredshet

Revisjonshistorikk

Rev.	Dato	Endring	Godkjent av
01	Utkast	Første utgave i GE-håndboka. Skrevet om fra SmartDok 0105-004 D.	Daglig leder