Ankieta badająca poziom satysfakcji klientów PTBS Sp. z.o.o.

Szanowni Państwo,
prosimy o wypełnienie niniejszej ankiety. Chcielibyśmy poznać Państwa opinie w zakresie usług, które dla Państwa świadczymy jako zarządca nieruchomości. Dzięki Państwa uwagom i wskazówkom będziemy mogli świadczyć usługi na wyższym poziomie i dopasować ich zakres do Państwa potrzeb.
Z góry dziękujemy za poświęcony czas.

1. **Jak ocenia Pan/Pani poszczególne aspekty pracy administratora budynku?**

	bardzo źle	Źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze
Dostępność administratora (szybki kontakt – możliwość szybkiego dodzwonienia się, umówienia się na „budynku", dostępność w biurze, szybka odpowiedź na emaila)	o	o	o	o	o
Udzielanie informacji (wiedza, udzielanie wyczerpujących informacji w danej sprawie)	o	o	o	o	o
Szybkość reakcji i załatwiania sprawy (szybka reakcja na dane zgłoszenie, załatwienie sprawy w możliwie krótkim terminie)	o	o	o	o	o
Terminowość (dotrzymywanie ustalonych terminów, informowanie o postępach w załatwianej sprawie, ewentualnych opóźnieniach)	o	o	o	o	o
Kontakt z administratorem (życzliwość, uprzejmość, chęć pomocy)	o	o	o	o	o
Prowadzenie zebrań wspólnoty przez administratora (informowanie o zebraniu, sprawne i fachowe przeprowadzenie zebrania wspólnoty)	o	o	o	o	o

Co należałoby usprawnić w pracy administratora?

2. **Jak ocenia Pan/Pani poszczególne aspekty pracowników działu technicznego (awarie/remonty)?**

	bardzo źle	Źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze
Dostępność inspektora technicznego (szybki kontakt – możliwość szybkiego dodzwonienia się, umówienia się na „budynku", dostępność w biurze)	o	o	o	o	o
Udzielanie informacji w sprawach technicznych/remontowych (udzielanie wyczerpujących informacji w danej sprawie)	o	o	o	o	o
Szybkość reakcji i załatwiania awarii/usterek (szybka reakcja, usuwanie awarii w możliwie krótkim terminie)	o	o	o	o	o
Terminowość (dotrzymywanie ustalonych	o	o	o	o	o

terminów, informowanie o postępach w usuwaniu awarii, ewentualnych opóźnieniach)					
Jakość wykonywanych prac przez pracowników działu technicznego (konserwatorzy PTBS)	o	o	o	o	o
Kontakt z działem technicznym (życzliwość, uprzejmość, chęć pomocy)	o	o	o	o	o
Nadzór nad pracami remontowymi (kontrola jakości wykonywanych prac, interwencje w przypadku stwierdzonych uchybień)	o	o	o	o	o

Co należałoby usprawnić w pracy działu technicznego?

3. **Jak ocenia Pan/Pani poszczególne aspekty pracowników odpowiedzialnych za czynsze i rozliczenia?**

	bardzo źle	Źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze
Dostępność pracownika (szybki kontakt – możliwość szybkiego dodzwonienia się, dostępność w biurze, odpowiedź na emaila)	o	o	o	o	O
Udzielanie informacji (udzielanie wyczerpujących informacji)	o	o	o	o	O
Przejrzystość otrzymywanych rozliczeń (czytelność przedstawienia poszczególnych kosztów)	o	o	o	o	O
Kontakt z pracownikiem (życzliwość, uprzejmość, chęć pomocy)	o	o	o	o	O

Co należałoby usprawnić w pracy działu odpowiedzialnych za czynsze i rozliczenia?

Jakie formy kontaktu z pracownikami PTBS preferuje Pan/Pani?

Kontakt telefoniczny	Kontakt osobisty	Kontakt emaliowy	Kontakt pisemny
o	o	o	o

Serdecznie dziękujemy za wypełnienie ankiety.

Ankietę można przesłać do nas mailem na adres sekretariat@ptbs.com.pl , wypełnić na stronie internetowej www.ptbs.com.pl w zakładce ważne lub dostarczyć do siedziby PTBS Sp z o.o.