



МХ "ЕЛЕКТРОПРИВРЕДА РС" ТРЕБИЊЕ
ЗЕДП "ЕЛЕКТРО-БИЈЕЉИНА" а.д. Бијељина
Услужни центар: Бијељина, Мајевичка 97
e-mail: uslužni.edpbn@elektrobijeljina.com, Факс: 055/204-722

УПИТНИК ЗА ИСПИТИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КУПАЦА

Захваљујемо вам се на досадашњој сарадњи, те се надамо да ће се она и даље успјешно наставити. Имамо за циљ стално побољшање квалитета наше услуге, при чему су нам мишљења, приједлози и сугестије наших купаца од изузетне важности. Сазнања о задовољству нашим радом и услугом коју пружамо неопходна су помоћ у исправљању грешака и унапређењу квалитета наше услуге, на обострану корист и задовољство. Молимо Вас да нам и Ви помогнете тако што ћете објективно попунити овај упитник како би на непристрасан начин добили податке о нивоу Вашег задовољства нашим услугама. Унапријед хвала!

Купац:	Јанковић Јанко	ИД Број:	41019900222005
Адреса:	Бијељина, Мајевичка бб	Категорија потрошње:	Домаћинство

рб	ПИТАЊЕ	ОЦЈЕНА					ВАШ КОМЕНТАР	
		1	2	3	4	5		
1.	У којој сте мјери задовољни са квалитетом испоручене електричне енергије					+	Немам примједби на напон	
2.	Како оцјењујете континуитет снабдијевања електричном енергијом (кварови, планирана искључења и сл.)					+	Снабдијевање уредно	
3.	Колико сте задовољни са брзином отклањања кварова на електродистрибутивној мрежи					+	Кварови се отклањају на вријеме	
4.	У којој мјери сте задовољни са обавјештењима о планираним искључењима путем медија (Радио и ТВ)					+	Слушам радио и примјетио сам да најављују искључења	
5.	У којој мјери сте задовољни са тачношћу читања мјерних уређаја					+	немам примједби на читање	
6.	Колико сте задовољни са изгледом и јасноћом новог рачуна за испоручену електричну енергију					+	у потпуности јасан	
7.	Рачуни за испоручену електричну енергију стижу на вријеме	Д А	+		Н Е		рачуни стижу на вријеме	
8.	Како оцјењујете рад наших службених лица					+	Професионални	
9.	У којој мјери сте задовољни радом Услужног центра за подршку и информисање купаца ел. енергије					+	Особље љубазно и предусретљиво	
10.	Колико сте задовољни брзином рјешавања Ваших захтјева за одређену услугу коју пружамо					+	што се брзине тиче немам примједби	
11.	Колико сте задовољни брзином рјешавања Ваших приговора				+		приговор који сам уложио је ријешен у законском року	
12.	У којој сте мјери задовољни квалитетом рјешавања Ваших приговора					+	задовољан сам начином на који је ријешен мој приговор	
13.	Укупно гледајући, како оцјењујете рад нашег Предузећа					+	у принципу сам задовољан	
14.	Ваш приједлог или сугестија за побољшање квалитета услуге коју Вам пружамо	Мислим да би поступак издавања електроенергетске сагласности могли да поједноставите						

ИМЕ И ПРЕЗИМЕ ОСОБЕ КОЈА ЈЕ ИСПУНИЛА УПИТНИК

Јанковић Јанко

МЈЕСТО И ДАТУМ

Бијељина, 30.09.2010.

Начин доставе испуњеног упитника:

електронском поштом: uslužni.edpbn@elektrobijeljina.com

поштом: ЗЕДП "Електро-Бијељина" а.д. Бијељина, Услужни центар, Мајевичка 97

факсом: 055/204-722

ЗАХВАЉУЈЕМО ВАМ СЕ НА ПАЖЊИ И УТРОШЕНОМ ВРЕМЕНУ!