DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI OBJEDNATELE

Dodavatel

|  |  |
| --- | --- |
| **Název/Obchodní firma/Jméno** | Vyplňte |
| Sídlo | Vyplňte |
| IČ (je-li přiděleno) | Vyplňte |

se účastní zadávacího řízení k veřejné zakázce „Úklidové služby pro FSV UK Jinonice“ zadavatele Fakulta sociálních věd Univerzity Karlovy, IČ: 00216208, se sídlem Smetanovo nábř. 995/6, 110 00 Praha 1.

Tímto si Vás dovolujeme požádat o vyplnění příslušných údajů o zakázce, na které SE DODAVATEL Podílel a sdělení Vaší spokojenosti s Jeho službami.

**informace o ZAKÁZCE**

Do zažlucených polí uveďte požadované informace.

|  |  |
| --- | --- |
| Název zakázky | Identifikace zakázky |
| Objednatel | Název subjektu, pro který byla zakázka realizována, jeho sídlo, IČ. |
| Kontaktní osoba objednatele | Jméno, e-mail, tel. kontaktní osoby objednatele |
| Předmětem plnění zakázky byly pravidelné úklidové služby v administrativních budovách či budovách v užívání škol v souhrnné hodnotě min. 8.000.000, - Kč bez DPH za každou takovou zakázku. | Specifikujte předmět plnění |
| Specifikujte objekt vč. celkové výměry |
| Uveďte hodnotu zakázky v Kč bez DPH |
| Úklidové služby dle odstavce výše byly realizovány v posledních 4 letech. | Uveďte termín realizace zakázky |
|  |

**DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI**

K vyplnění dotazníku spokojenosti se službami DODAVATELE použijte níže uvedenou stupnici.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Úroveň spokojenosti v bodech** | **Úroveň spokojenosti slovy** | **Odůvodnění úrovně spokojenosti** |
| **10** | **Objednatel byl ve sledovaném aspektu činnosti se službami dodavatele maximálně spokojen.** | Objednatel neměl ve sledovaném aspektu k činnosti dodavatele žádné výhrady, které by dosahovaly takové závažnosti či četnosti, aby byly způsobilé spokojenost objednatele negativně ovlivnit. Činnost dodavatele byla příkladná a pro realizaci dalších zakázek ji lze jen doporučit. |
| **8** | **Objednatel byl ve sledovaném aspektu činnosti se službami dodavatel spokojen s výhradami.** | Objednatel byl v zásadě spokojen. K činnosti dodavatele měl ve sledovaném aspektu výhrady, které byly spíše méně závažné, ale spokojenost Objednatele ovlivnily. Činnost dodavatele lze hodnotit spíše pozitivně; rovněž pro realizaci dalších zakázek ji lze spíše doporučit. |
| **6** | **Objednatel nebyl ve sledovaném aspektu činnosti se službami dodavatele ani spokojen, ale ani nespokojen, příp. nedovede (z jakéhokoli důvodu) uvést, zda spokojen byl či nikoli.** | Objednatel spokojenost s činností dodavatele ve sledovaném aspektu hodnotí neutrálně. S činností dodavatele nebyl ani spokojen, ani nespokojen, příp. nelze či nedovede potvrdit, zda byl spokojen či nespokojen. Nelze konstatovat, že by bylo možné v činnosti dodavatele vysledovat zásadní výhrady, ani nelze určit, zda by ji doporučil pro realizaci dalších zakázek či nikoli. |
| **1** | **Objednatel byl ve sledovaném aspektu činnosti se službami dodavatele nespokojen.** | Objednatel měl ve sledovaném aspektu k činnosti dodavatele zásadní výhrady, a to s ohledem na jejich závažnost či četnost. Kvalita poskytování služeb ze strany dodavatele byla kritickým prvkem realizace zakázky a zásadním způsobem její plnění negativně ovlivňovala. Pro realizaci dalších zakázek ji nelze doporučit. |

Ohodnoťte Vaši spokojenost s činností dodavatele, a to v níže uvedených aspektech. Stupnice bodů, které lze udělit je uvedena ve výše uvedené tabulce včetně odpovídajícího odůvodnění – stačí doplnit příslušný počet bodů. Jiné, než bodové možnosti uvedené v dané tabulce neuvádějte. Chcete-li odůvodnění přidělených bodů doplnit, lze využít příslušné pole pro uvedení poznámky.

Pokud nemáte dostatečné informace k ohodnocení určitého aspektu, nastavte pole na úrovni 6 bodů.

V případě, že ponecháte pole prázdné, bude tomuto aspektu přiděleno automaticky 0 bodů.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dotazník spokojenosti objednatele s činností dodavatele** | | |
| **Číslo**  **aspektu** | **Aspekt činnosti dodavatele** | **Úroveň spokojenosti** |
| **1** | **Celková kvalita služeb**  Schopnost dodavatele plnit služby takovým způsobem, aby bylo dosaženo maximální kvality. | **Doplňte bodovou hodnotu**  (Bodová hodnota odpovídající tabulce uvedené výše). |
| **Poznámka:** Příp. vepište text |
| **2** | **Řízení času**  Schopnost řízení služeb dle předmětu plnění tak, aby byly provedeny včas. | **Doplňte bodovou hodnotu**  (Bodová hodnota odpovídající tabulce uvedené výše). |
| **Poznámka:** Příp. vepište text |
| **3** | **Komunikace s objednatelem**  Schopnost stručné, výstižné a pochopitelné komunikace vůči objednateli. | **Doplňte bodovou hodnotu**  (Bodová hodnota odpovídající tabulce uvedené výše). |
| **Poznámka:** Příp. vepište text |
| **4** | **Proaktivní přístup**  Schopnost aktivního a rychlého řešení návrhů postupů a situací. | **Doplňte bodovou hodnotu**  (Bodová hodnota odpovídající tabulce uvedené výše). |
| **Poznámka:** Příp. vepište text |
| **5** | **Přístup k řešení nedostatků a reklamací úklidu**  Reakce na upozornění objednatele na nedostatky úklidu a řešení reklamací úklidu | **Doplňte bodovou hodnotu**  (Bodová hodnota odpovídající tabulce uvedené výše). |
|  |  | **Poznámka:** Příp. vepište text |

Vyhotovil: Jméno, funkce

Email: Doplňte

Tel.: Doplňte

Podpis: