

ENQUESTA SOBRE SATISFACCIÓ DE CLIENTS VALORACIÓ EXTERNA DE QUALITAT DE SERVEI

Primer de tot us agraïm l'esforç d'emplenar l'enquesta i us demanem que:

- Mireu de contestar totes les preguntes,
- Sigueu sincers (ens ajudarà a millorar),
- Feu servir l'apartat d'Observacions per fer comentaris addicionals (i el revers de la pàgina, si us falta espai),
- Ens remeteu l'enquesta el més aviat possible.

Escriviu les vostres dades com a client per poder identificar-vos i personificar les millores que es derivin d'aquest qüestionari:

Empresa:

Port:

Telèfon de contacte:

Persona que ha emplenat l'enquesta:

Càrrec:

QUALIFIQUEU EL NOSTRE SERVEI:

Valoreu el vostre grau de satisfacció: 😞 significa millorable, 😐 bé i 😊 molt bé.

Quin és el vostre nivell de satisfacció amb el nostre **personal del port** quant a:

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|
| Imatge | 😊 | 😐 | 😞 |
| tracte rebut | 😊 | 😐 | 😞 |
| preparació del personal | 😊 | 😐 | 😞 |
| informació o assessorament rebut | 😊 | 😐 | 😞 |
| temps de resposta en cas de problemes | 😊 | 😐 | 😞 |

Quin és el vostre nivell de satisfacció amb el nostre **personal de les oficines** quant a:

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|
| tracte rebut | 😊 | 😐 | 😞 |
| preparació del personal | 😊 | 😐 | 😞 |
| informació o assessorament rebut | 😊 | 😐 | 😞 |
| temps de resposta en cas de problemes | 😊 | 😐 | 😞 |

Quin és el vostre nivell de satisfacció quant a:

| | | | |
|--------------------------------|---|---|---|
| informació ambiental rebuda | 😊 | 😐 | 😞 |
| mesures ambientals implantades | 😊 | 😐 | 😞 |
| estat de neteja general | 😊 | 😐 | 😞 |

Quina és la opinió global que té sobre Ports de la Generalitat

| | | |
|---|---|---|
| 😊 | 😐 | 😞 |
|---|---|---|

Observacions:

Data:

GRÀCIES PER LA VOSTRA COL·LABORACIÓ

Enviar per fax al 932 060 931 o per correu electrònic a ports.generalitat@gencat.cat

D'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les vostres dades seran incorporades al fitxer "gestió econòmica" del qual és responsable la gerència de Ports de la Generalitat. La finalitat del fitxer és la tramitació i gestió econòmica respecte les persones proveïdores i clientela. Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició mitjançant un escrit adreçat a Gerència de Ports de la Generalitat: carrer Doctor Roux, 59-61, 08017 Barcelona; o bé a través de l'adreça electrònica atenciusuari.ports@gencat.cat, www.portsgeneralitat.org.