

УПРАВЉАЊЕ КВАЛИТЕТОМ У МАШИНСКИМ ПРЕДУЗЕЋИМА

Резултати анкета предузећа у области
машинства

Која предузећа?!

Машинство данас обухвата велики скуп послова БИЛО УСЛУГА
БИЛО ПРОИЗВОДЊЕ, ПРОЈЕКТОВАЊА.....

Предузеће 1 3DPrintingFG

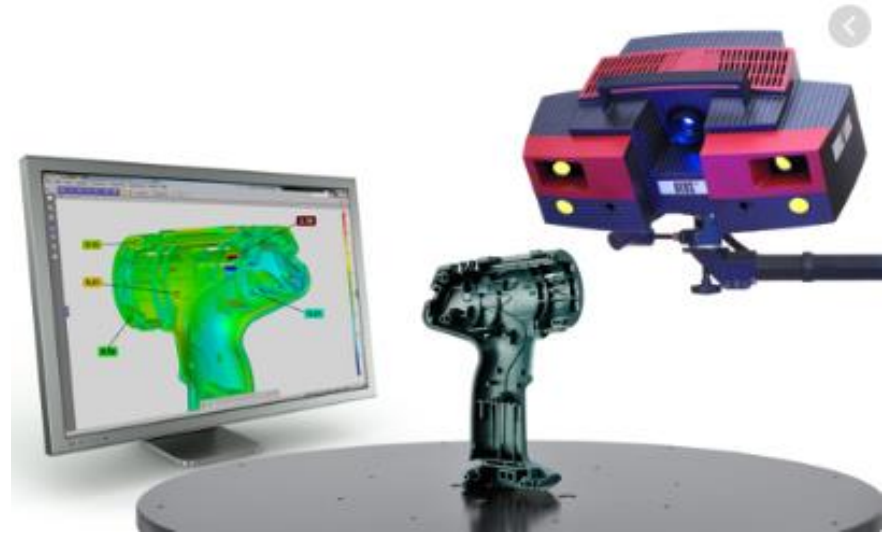
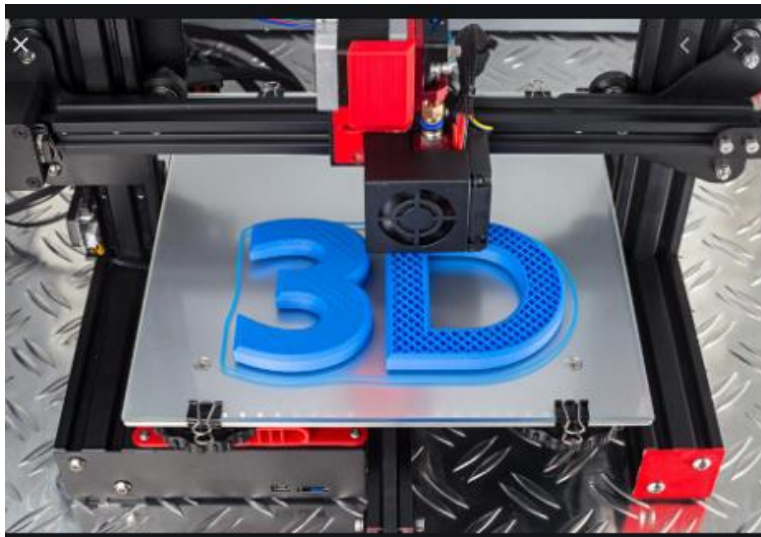
Предузеће се бави штампањем 3D модела, пројектовањем модела, израдом техничке документације, 3D скенирање.

Предузеће после две године рада жели утврдити задовољство корисника односно купаца својих производа.

ОДЛУЧИЛИ СУ ЗА МЕТОД АНКЕТИРАЊА

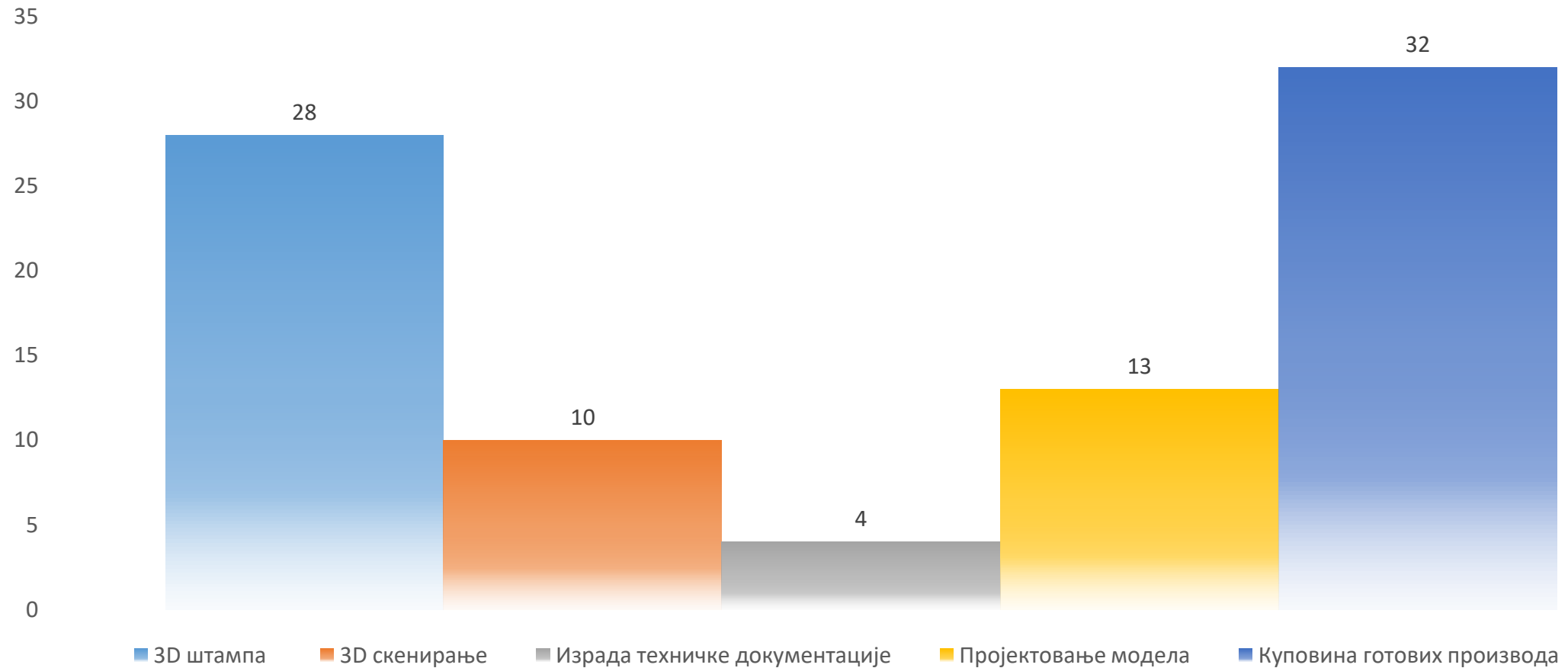
У АНКЕТИ ЈЕ УЧЕСТВОВАЛО 87 ИСПИТАНИКА.

Анкета предузећа 3DPrintingFG

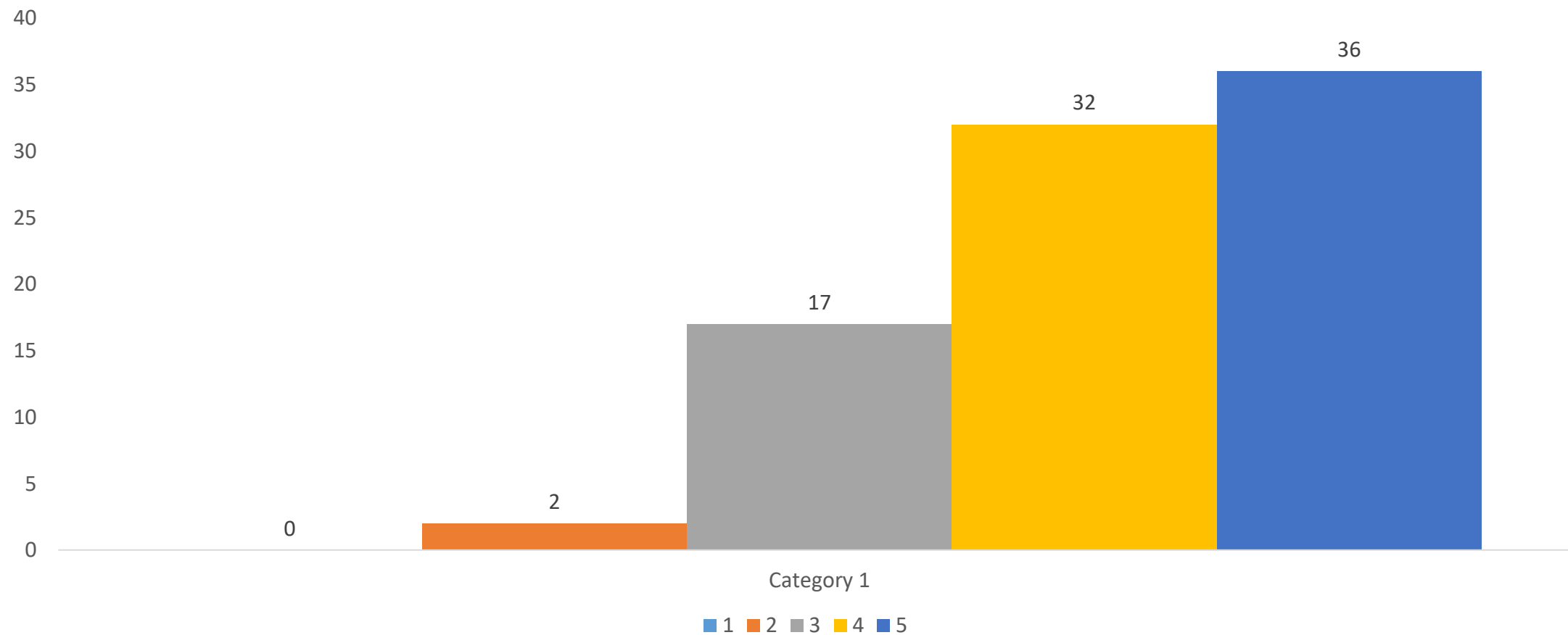


ПРОИЗВОДИ/УСЛУГЕ ГЕНЕКА НА КОЈЕ СЕ АНКЕТА ОДНОСИ

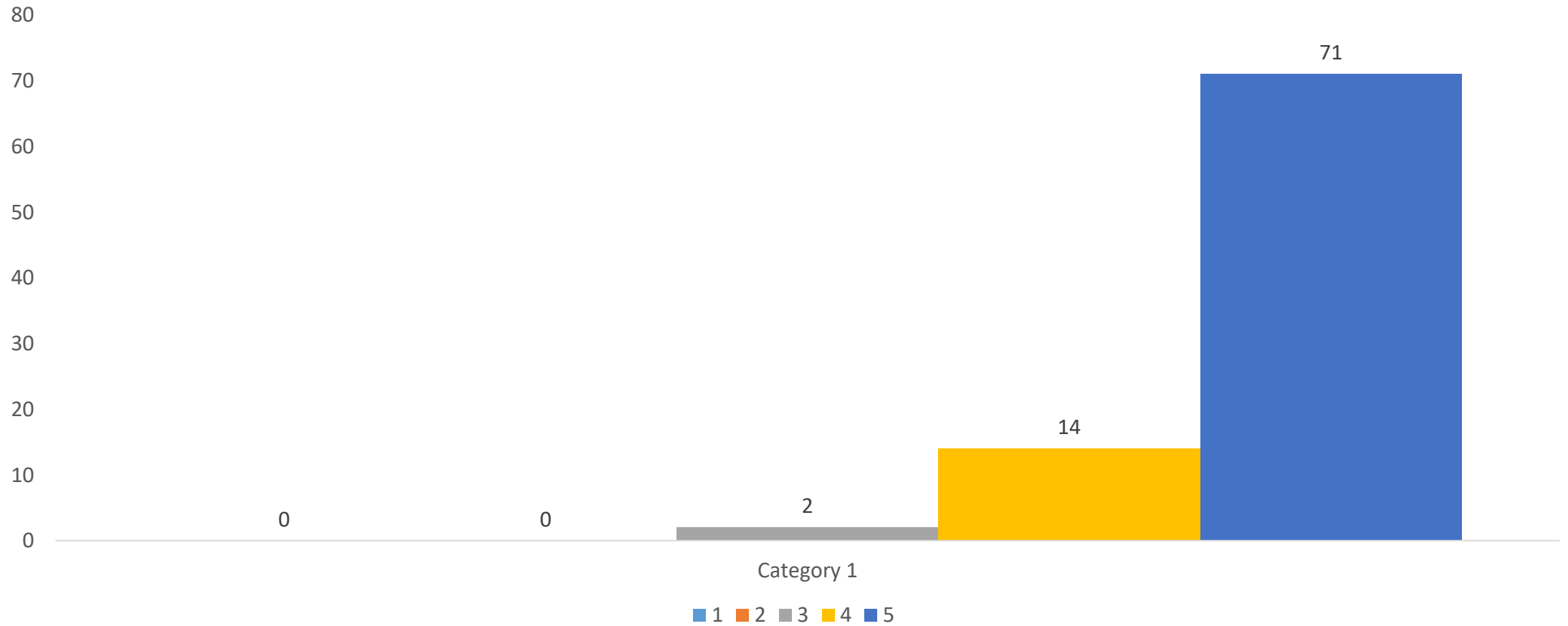
Можете одабрати само једну категорију производа/услуга



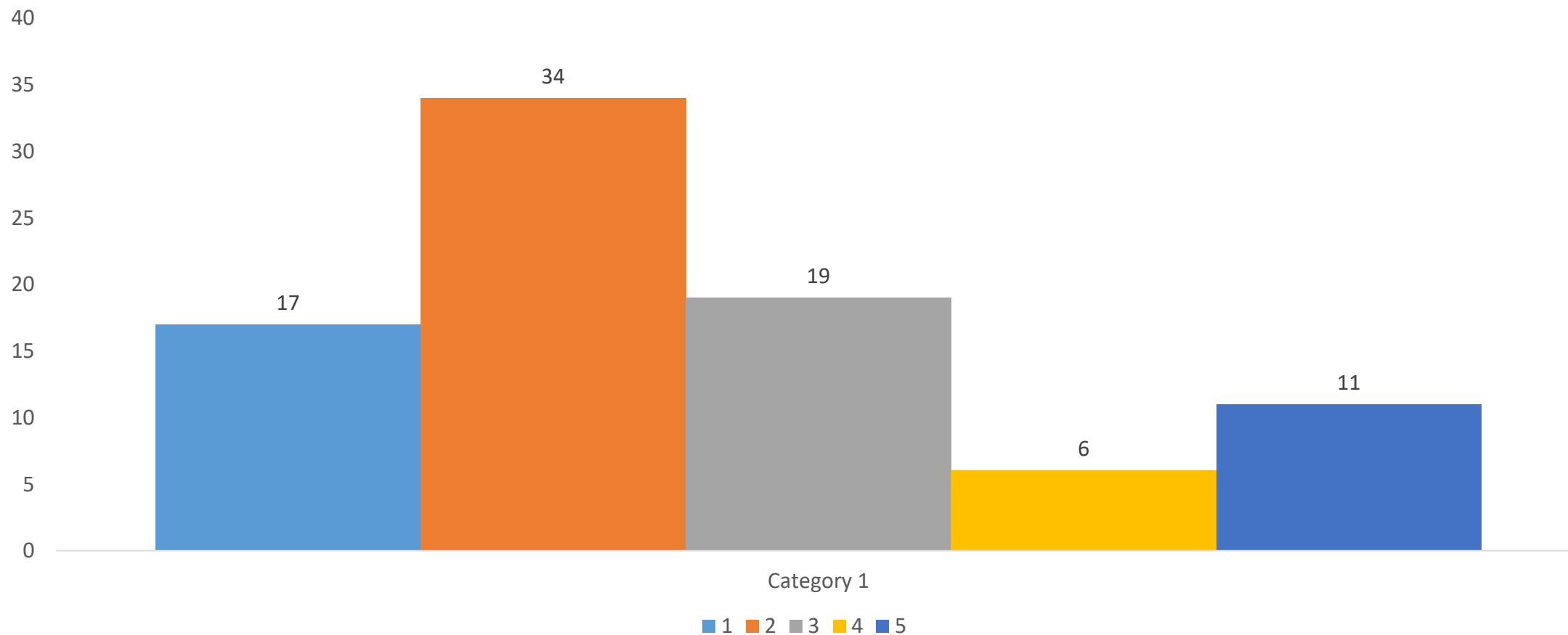
Поступак приликом пријема захтева



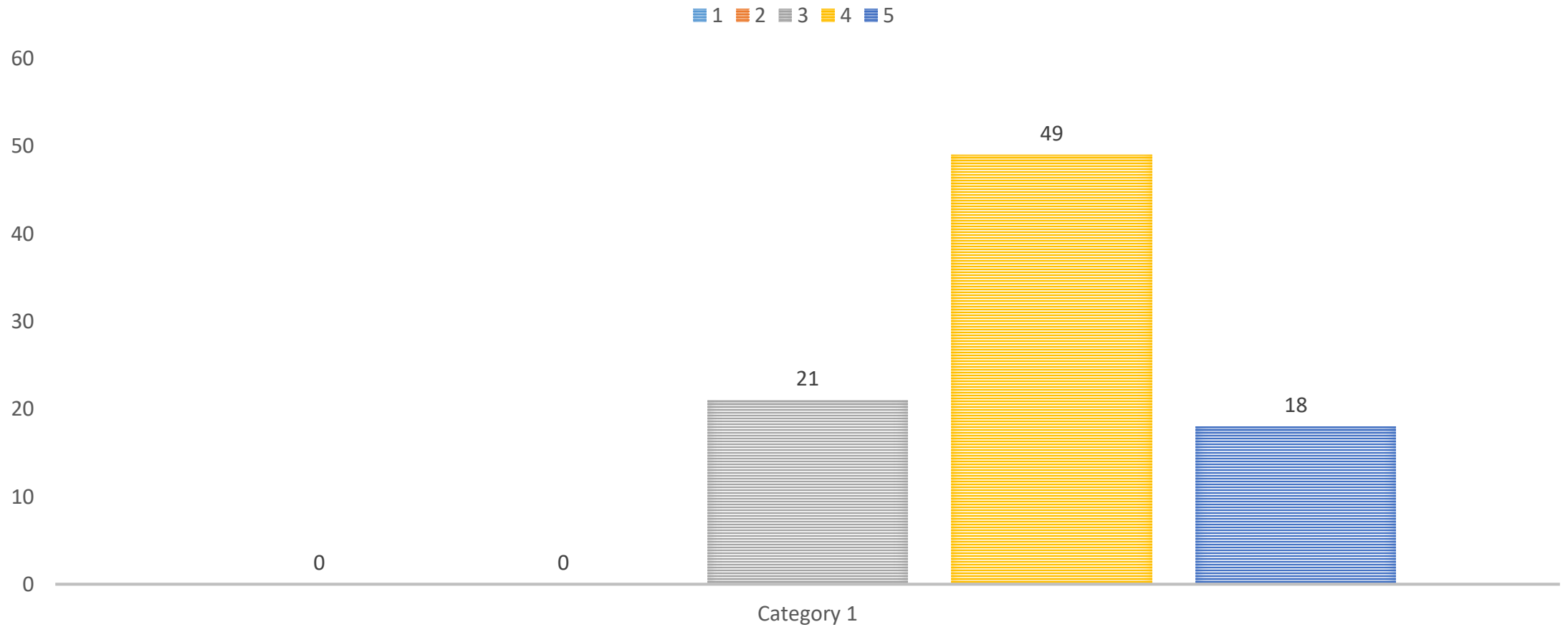
Контакт са одговорним лицима



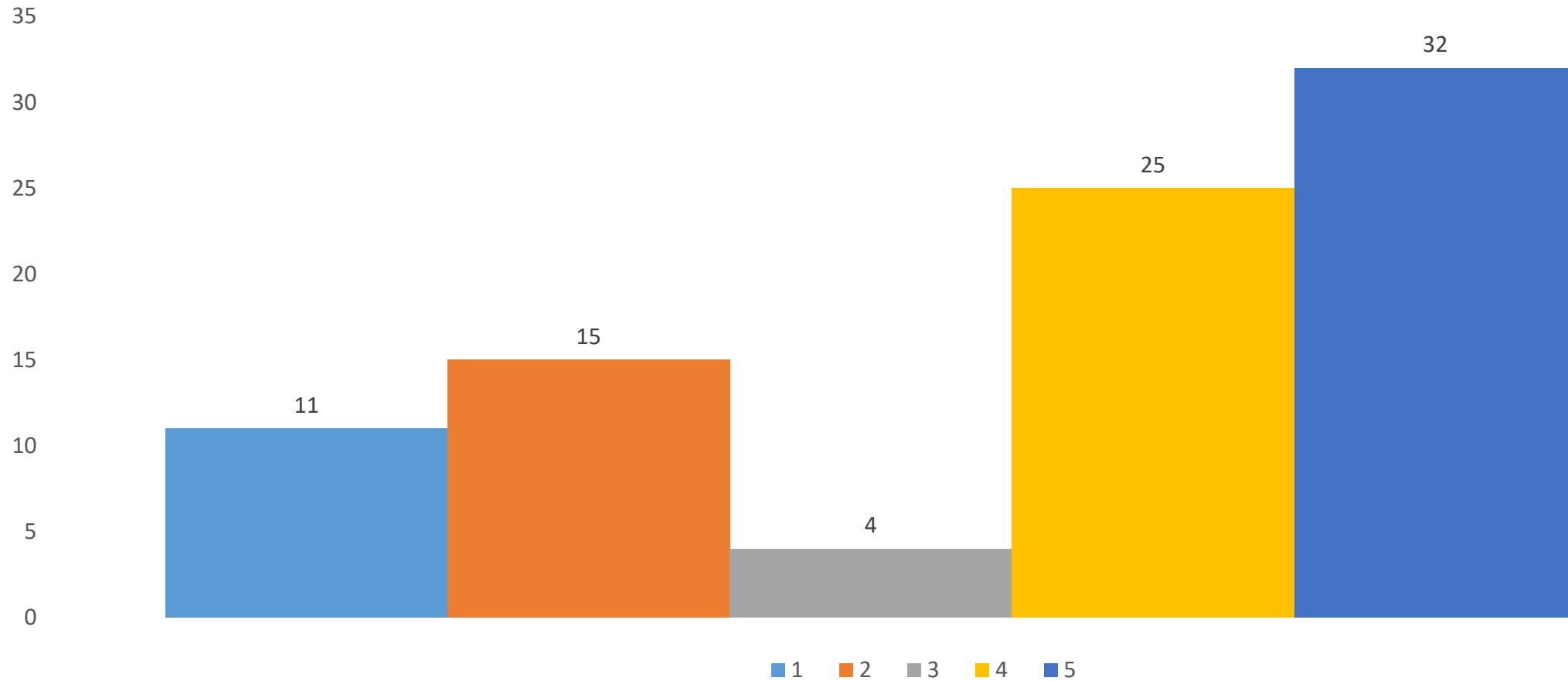
Информисање о детаљима и напретку нарученог производа/услуге



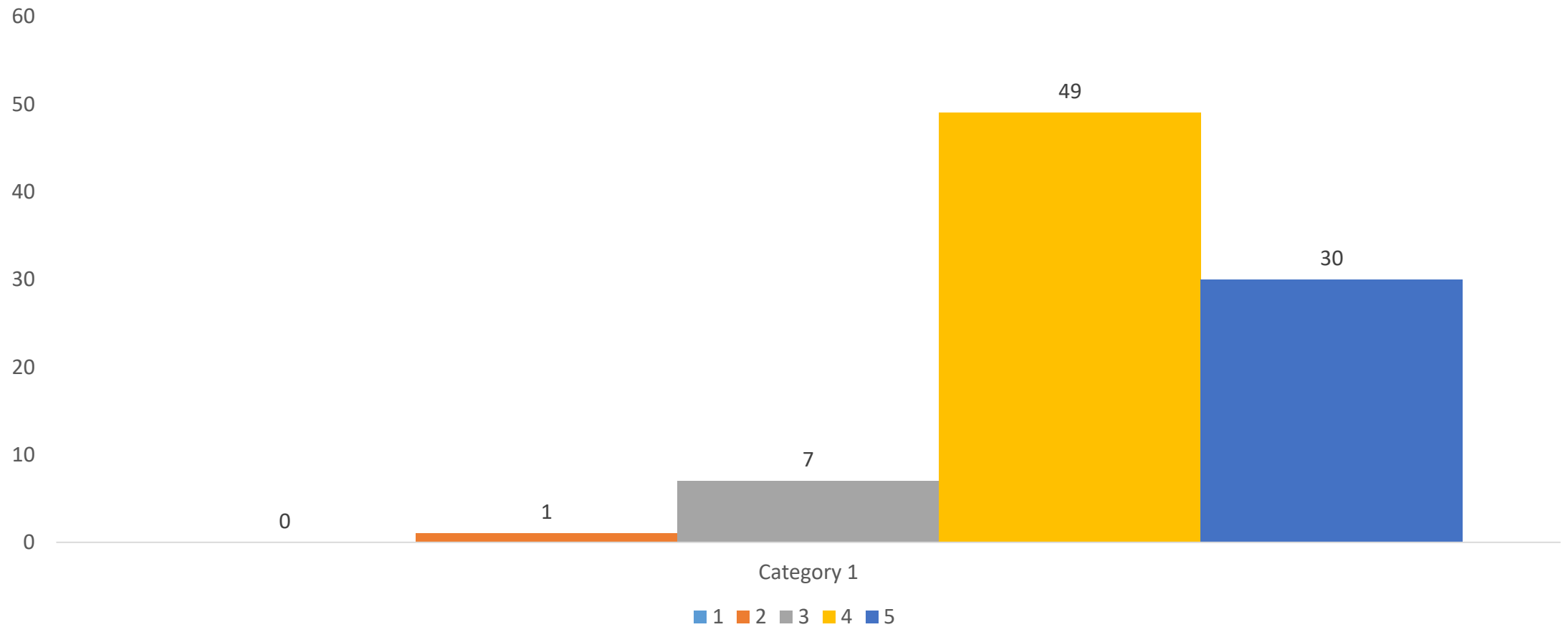
Информисање о завршетку радова



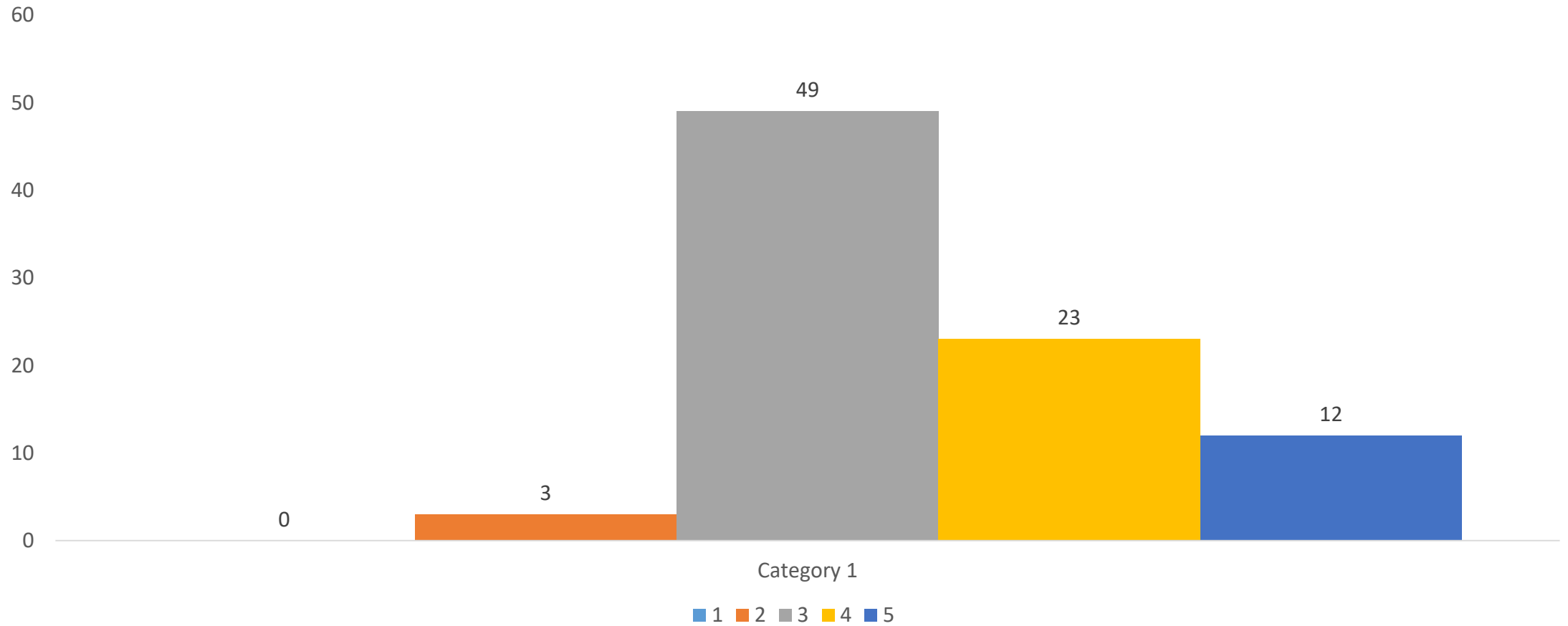
Брзина завршетка производа/услуге



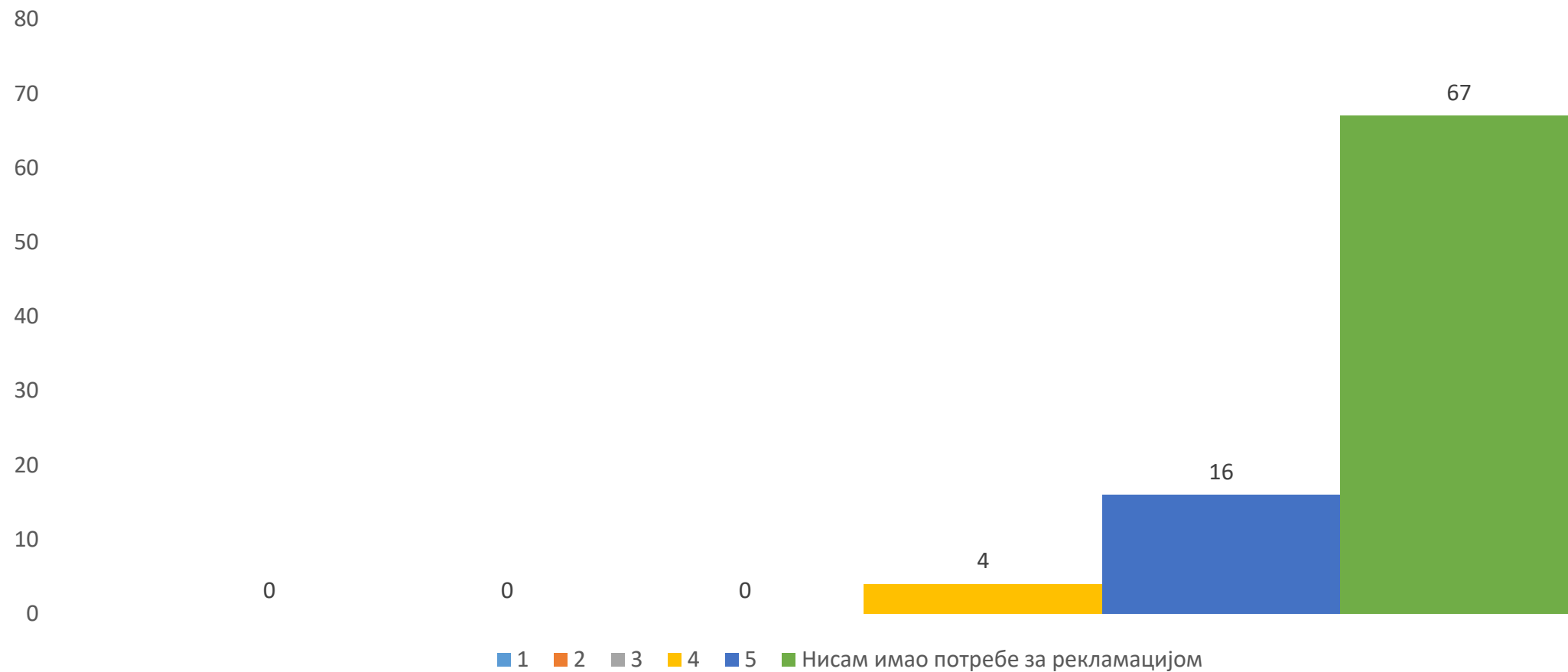
Квалитет производа/услуге



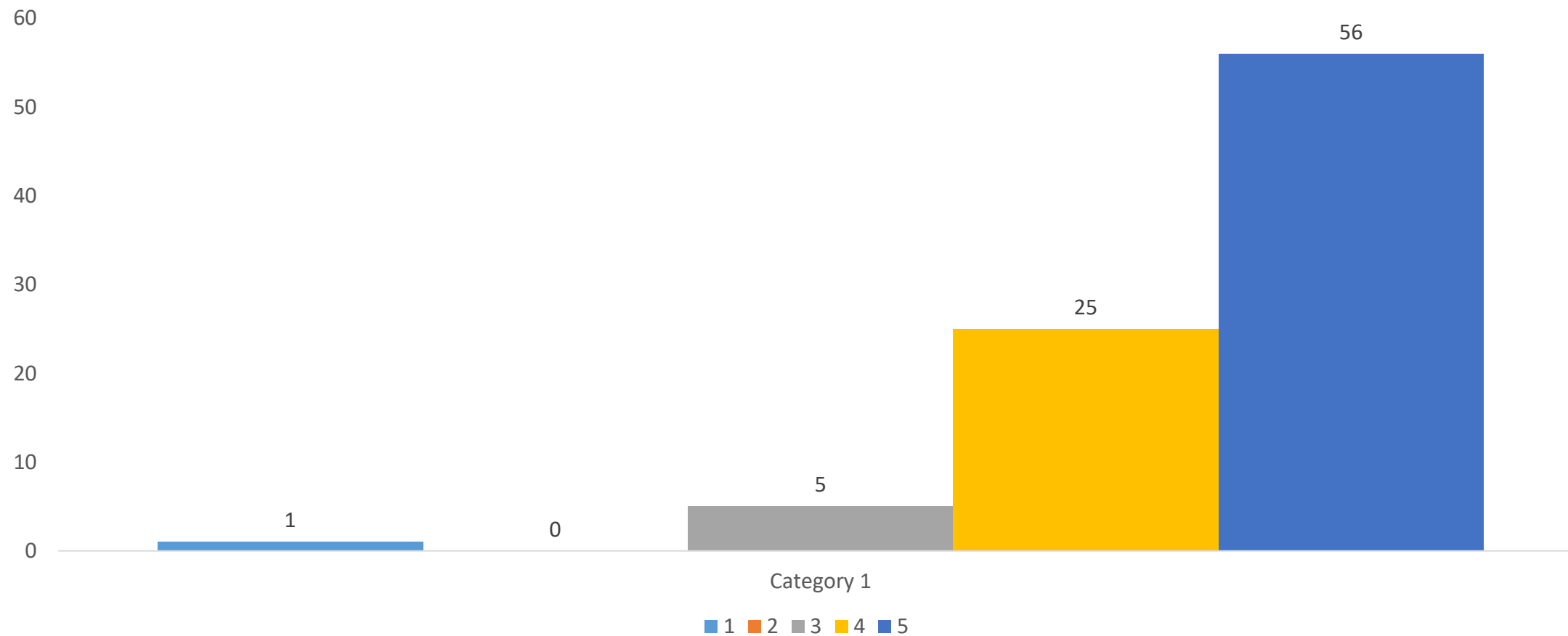
Поштовање рокова



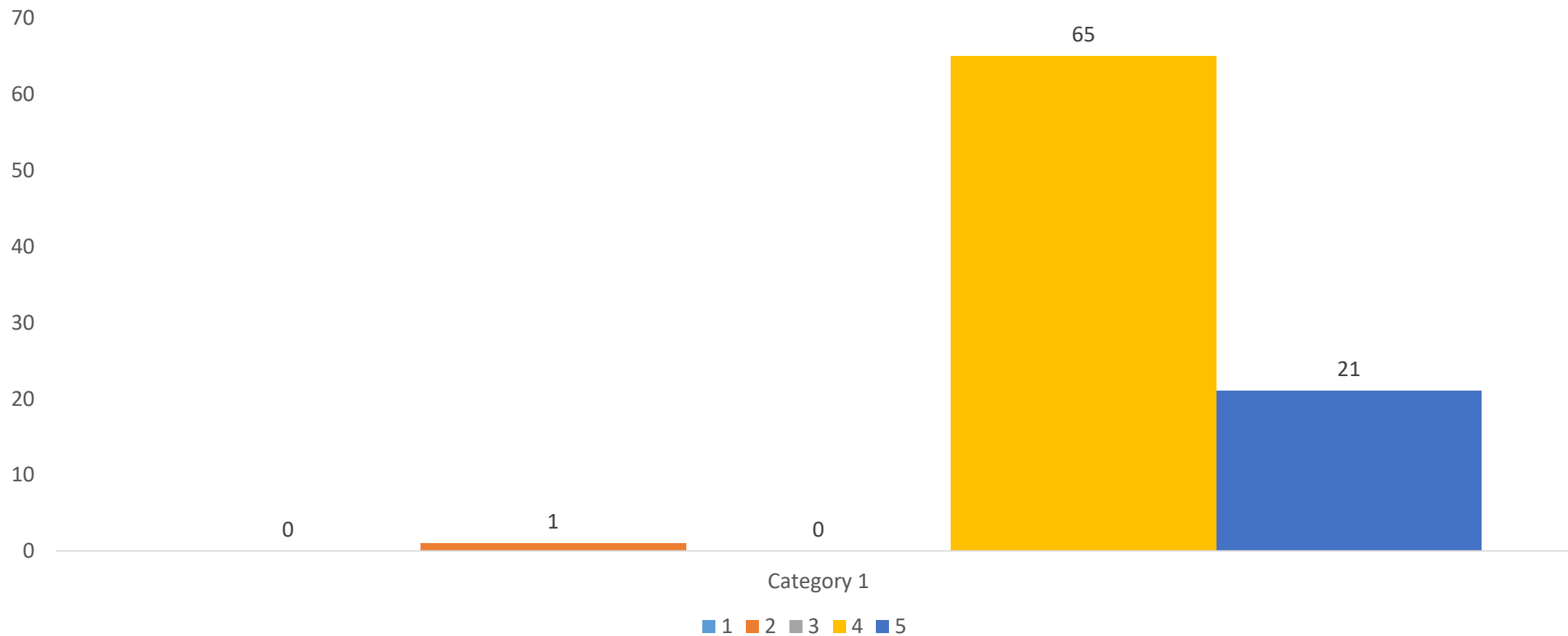
Поступак у случају рекламације



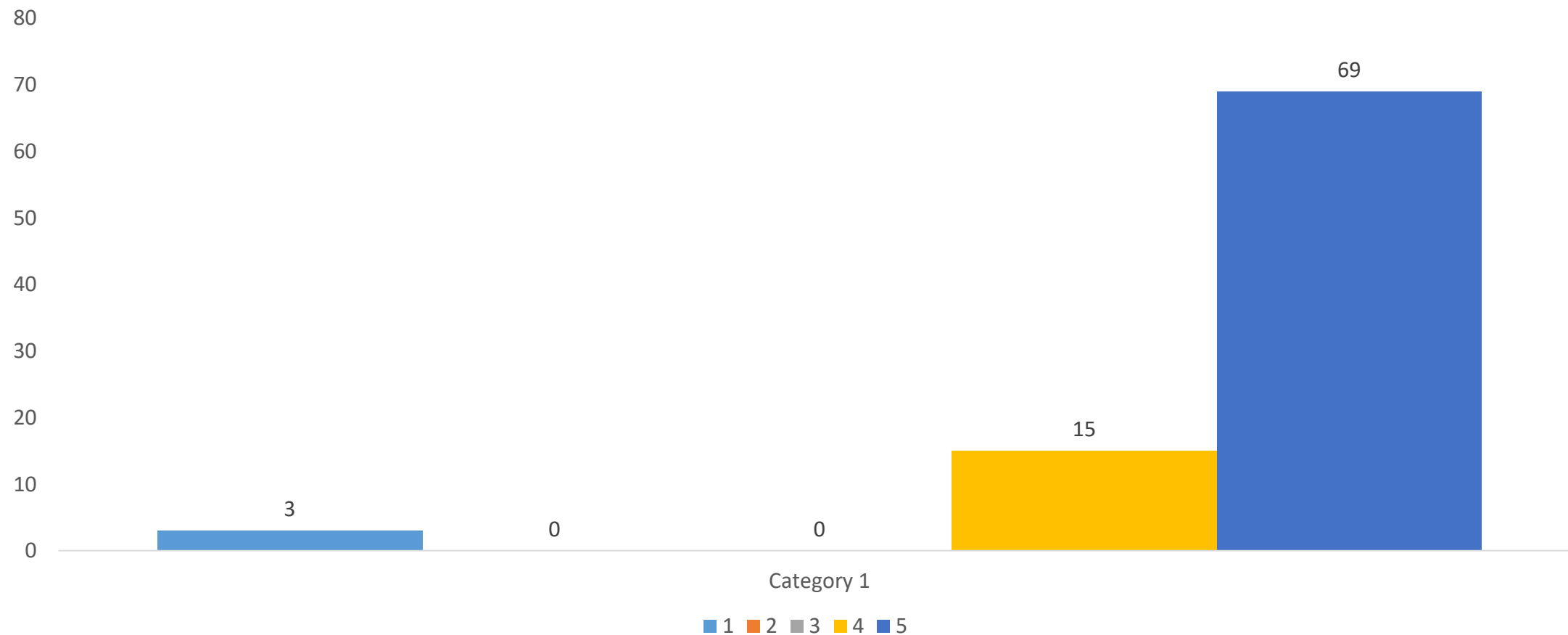
Подршка у имплементацији производа/услуге



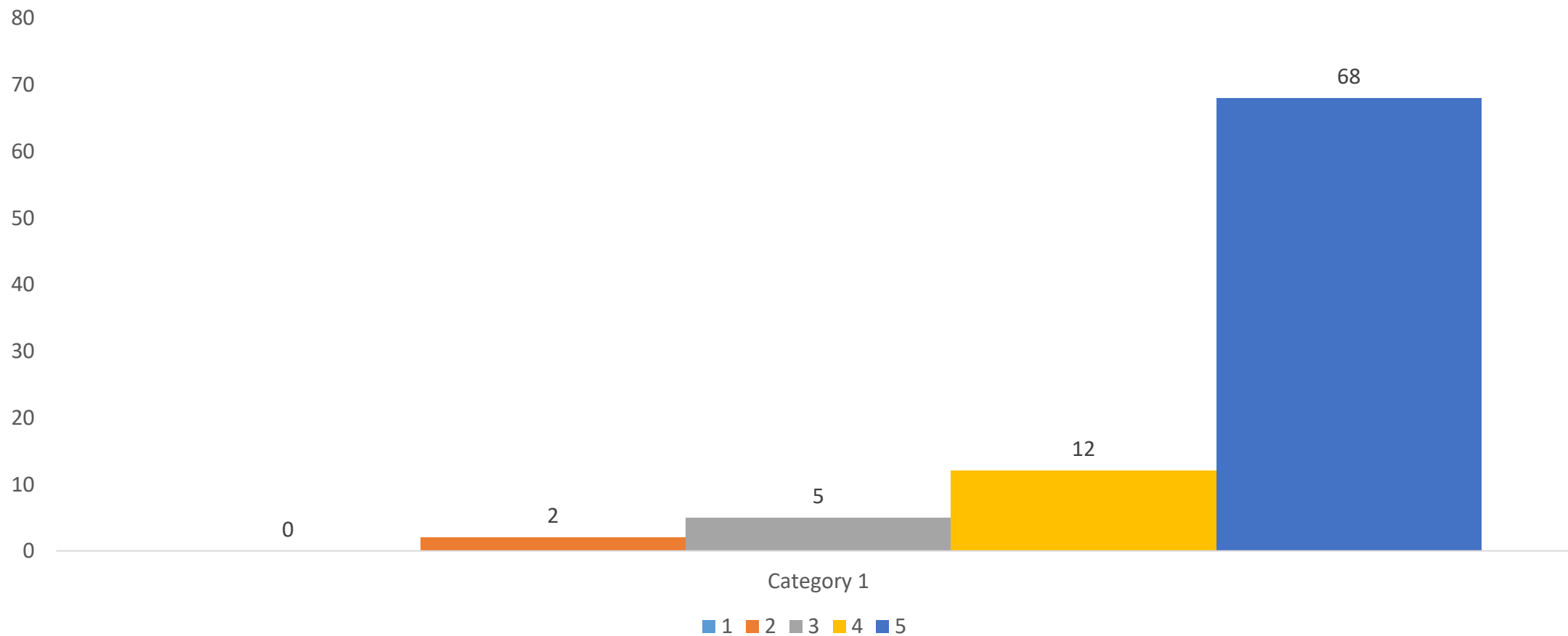
Прецизност израде модела/техничког цртежа



Тачност израде модела/техничког цртежа



Укупна оцена квалитета производа/услуге



Заједничка анализа!

Како можемо обрадити претходно добијене резултате?

Како да повећамо квалитет услуге и производа НА ОСНОВУ РЕЗУЛТАТА?

**ДА ЛИ НА ОСНОВУ ПИТАЊА 1 ТРЕБА АНАЛИЗИРАТИ
ДРУГАЧИЈЕ ДОБИЈЕНЕ РЕЗУЛТАТЕ?!**

ДА ЛИ ЈЕ ТРЕБАЛО ДОДАТИ ПИТАЊЕ
ФИЗИЧКО ИЛИ ПРАВНО ЛИЦЕ?

АНЕКТА ПРЕДУЗЕЋА 2!

CNC CUTTING design



	IZVEŠTAJ O ZADOVOLJSTVU klijenata	
	2020	datum:---

Anketa je odrađena u cilju određivanja zadovoljstva kupaca a prema ciljevima QMS-a na nivou CNC CUTING design zadovoljstvo kupaca u saradnji sa društvom obuhvatajući više tačaka ispitivanja.

U periodu od 01.01.2019. do 25.012.2019.god. poslato je 15 anketnih upitnika a vraćeno je 13 upitnika ili 87% upitnika.

Ocene:

r.br	MISLJENJE KUPACA O NAVEDENIM KARAKTERISTIKAMA	Srednja ocena za vraćene upitnike
1.	Nivo kvaliteta proizvoda (robe)	4,7
2.	Kompletnost i brzina davanja ponude	4,1
3.	Cene (konkurentnost, odnos cena/kvalitet, promene cena)	4,5
4.	Uslovi plaćanja	3,8
5.	Ljubaznost i kooperativnost osoblja	5
6.	Način pakovanja	4,8
7.	Postovanje dogovorenih rokova	5
8.	Brzina i način rešavanja reklamacija	4,2
SKEDNJA OCENA Σ		4,5

ZNAČAJNI KOMENTARI:

M. Tojagić

Dostavljeno: direktoru: _____ - _____

MERE:

Datum:

Direktor|

Пропратни текст о опису анкете и информацијама

	IZVEŠTAJ O ZADOVOLJSTVU korisnika	
	2020	datum:---

Anketa je odrađena u cilju određivanja zadovoljstva kupaca a prema ciljevima QMS-a na nivou CNC CUTING design zadovoljstvo kupaca u saradnji sa društvom obuhvatajući više tačaka ispitivanja.

U periodu od 01.01.2019. do 25.012.2019.god. poslato je **15** anketnih upitnika a vraćeno je 13 upitnika ili 87% upitnika.

	IZVEŠTAJ O ZADOVOLJSTVU korisnika	datum:---
	2020	

Anketa je odrađena u cilju određivanja zadovoljstva kupaca a prema ciljevima QMS-a na nivou CNC CUTING design zadovoljstvo kupaca u saradnji sa društvom obuhvatajući više tačaka ispitivanja.

U periodu od 01.01.2019. do 25.012.2019.god. poslato je **15** anketnih upitnika a vraćeno je 13 upitnika ili 87% upitnika.

Ocene:

	IZVEŠTAJ O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA	Vraćene upitnike
1.	Nivo kvaliteta proizvoda (robe)	4,7
2.	Kompletnost i brzina davanja ponude	4,1
3.	Cene (konkurentnost; odnos cena/kvalitet, promene cena)	4,5
4.	Uslovi plaćanja	3,8
5.	Ljubavnost i kooperativnost osoblja	5
6.	Način pakovanja	4,8
7.	Postovanje dogovorenih rokova	5
8.	Brzina i način rešavanja reklamacija	4,2
SKEDNJA OCENA ∑		4,5

ZNAČAJNI KOMENTARI:

M. Tojagić

Dostavljeno: direktoru: _____ - _____

Rezultati ankete

r.br	MISLJENJE KUPACA O NAVEDENIM KARAKTERISTIKAMA	Srednja ocena za vraćene upitnike
1.	Nivo kvaliteta proizvoda (robe)	4,7
2.	Kompletnost i brzina davanja ponude	4,1
3.	Cene (konkurentnost; odnos cena/kvalitet, promene cena)	4,5
4.	Uslovi plaćanja	3,8
5.	Ljubaznost i kooperativnost osoblja	5
6.	Način pakovanja	4,8
7.	Poštovanje dogovorenih rokova	5
8.	Brzina i način rešavanja reklamacija	4,2
SREDNJA OCENA Σ		4,5

IZVEŠTAJ O ZADOVOLJSTVU KORTNIKA		datum:---
2020		

Anketa je odrađena u cilju određivanja zadovoljstva kupaca a prema ciljevima QMS-a na nivou CNC CUTING design zadovoljstvo kupaca u skladu sa društvenim obavezama više tačaka ispitivanja.

U periodu od 01.01.2019. do 25.01.2019.god. poslato je 15 anketnih upitnika a vraćeno je 13 upitnika ili 87% upitnika.

Ocene:

r.br	MISLJENJE KUPACA O NAVEDENIM KARAKTERISTIKAMA	Srednja ocena za vraćene upitnike
1.	Nivo kvaliteta proizvoda (robe)	4,7
2.	Kompletnost i brzina davanja ponude	4,1
3.	Cene (konkurentnost; odnos cena/kvalitet, promene cena)	4,5
4.	Uslovi plaćanja	3,8
5.	Ljubaznost i kooperativnost osoblja	5
6.	Način pakovanja	4,8
7.	Poštovanje dogovorenih rokova	5
8.	Brzina i način rešavanja reklamacija	4,2
SREDNJA OCENA Σ		4,5

ZNAČAJNI KOMENTARI:

M. Tojagić

Dostavljeno: direktoru: _____ - _____

Које корективне мере спровести?

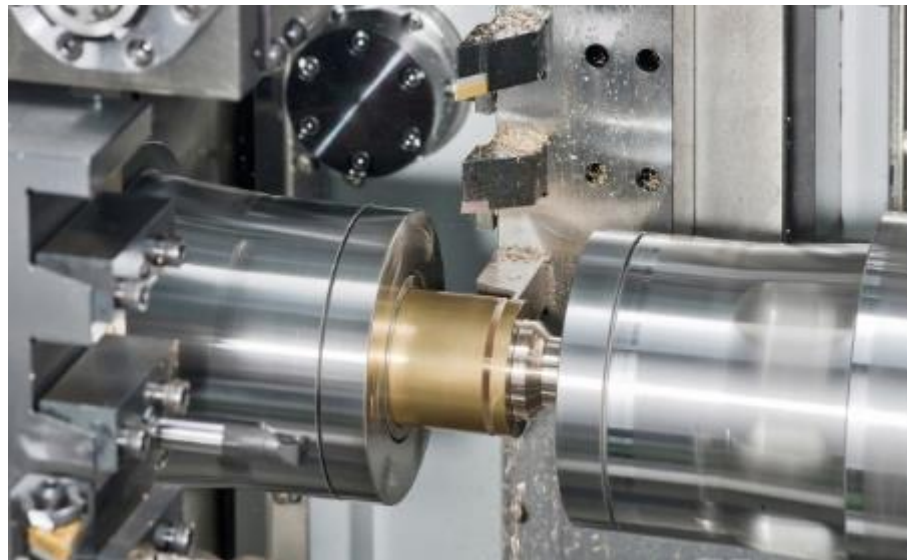
MERE:

Datum:

Direktor:



АНКЕТНИ УПИТНИК ПРЕДУЗЕЋА 3. METAL-FINE-CHIP



Интернет анкетни УПИТНИК

ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA

Poštovani,

MFC je sertifikovao svoj sistem upravljanja kvalitetom (QMS) za proizvodnju proizvoda i vršenje usluga prema standardu ISO 9001:2015.

Kako unapređenje kvaliteta podrazumeva razvoj proizvoda i usluga prema Vašim zahtevima i željama, molimo Vas da popunite sledeći upitnik i ukažete nam na mogućnosti za poboljšanje.

Napomena: Molimo Vas da polja obeležena zvezdicom popunite kako bi smo vas lakše kontaktirali. Hvala!

* Naziv firme:

* Adresa:

* Telefon/fax:

Oblast rada:

Napomena: Definišite najpre važnost karakteristike za vas (1-najvažnije, 2-manje važno,... 5-najmanje važno), a zatim ih ocenite od 1 (loše) do 5 (odlično).

KARAKTERISTIKA	VAŽNOST	OCENA
Kvalitet proizvoda	1 - Najvažnije	5 - Odlično
Poštovanje dogovorenih rokova isporuke	1 - Najvažnije	5 - Odlično
Razumevanje i pomoć pri definisanju zahteva	1 - Najvažnije	5 - Odlično
Kooperativnost osoblja prodaje tokom posla	1 - Najvažnije	5 - Odlično
Ažurnost i kooperativnost u administrativno finansijskim poslovima	1 - Najvažnije	5 - Odlično
Brzina rešavanja reklamacija	1 - Najvažnije	5 - Odlično
Način rešavanja reklamacija	1 - Najvažnije	5 - Odlično

* Upitnik popunio:

Funkcija:

Datum:

Poalji

Poneti

Napomena: Za dodatne informacije za popunjavanje upitnika kontaktirajte

KARAKTERISTIKA

Kvalitet proizvoda

Poštovanje dogovorenih rokova isporuke

Razumevanje i pomoć pri definisanju zahteva

Kooperativnost osoblja prodaje tokom posla

Ažurnost i kooperativnost u administrativno finansijskim poslovima

Brzina rešavanja reklamacija

Način rešavanja reklamacija

VAŽNOST

1 - Najvažnije

1 - Najvažnije

1 - Najvažnije

1 - Najvažnije

1 - Najvažnije

1 - Najvažnije

1 - Najvažnije

OCENA

5 - Odlicno

5 - Odlicno

5 - Odlicno

5 - Odlicno

5 - Odlicno

5 - Odlicno

5 - Odlicno

Ažurnost i kooperativnost u administrativno finansijskim poslovima

1 - Najvažnije

5 - Odlicno

Brzina rešavanja reklamacija

1 - Najvažnije

5 - Odlicno

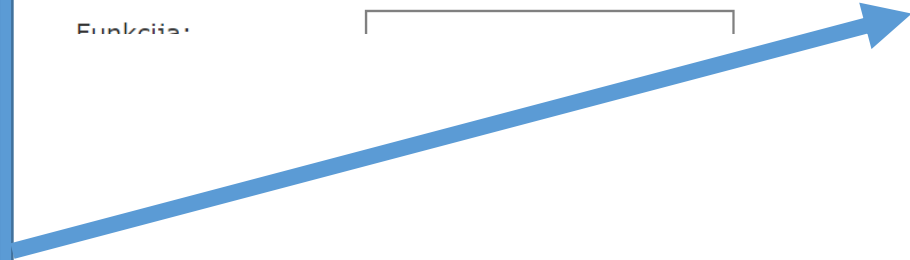
Način rešavanja reklamacija

1 - Najvažnije

- 1 - Lose
- 2 - Prihvatljivo
- 3 - Dobro
- 4 - Veoma dobro
- 5 - Odlicno

* Upitnik popunio:

Funkcija:



Ažurnost i kooperativnost u administrativno finansijskim poslovima

1 - Najvažnije

5 - Odlicno

Brzina rešavanja reklamacija

- 1 - Najvažnije
- 2 - Veoma vazno
- 3 - Bitno je
- 4 - Utice ali ne presudno
- 5 - Nije vazno

5 - Odlicno

Način rešavanja reklamacija

- 1 - Najvažnije
- 2 - Veoma vazno
- 3 - Bitno je
- 4 - Utice ali ne presudno
- 5 - Nije vazno

5 - Odlicno

Анкетни упитник предузећа 4.
Metal gravure- MG



Анкетни упитник

PRAČENJE I MERENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA - UPITNIK ZA KUPCE

Poštovani,

Vaši odgovori na pitanja iz ovog upitnika, pomoći će nam da poboljšamo kvalitet naših poslovnih procesa u cilju podizanja nivoa zajedničke saradnje. Zahvaljujemo na strpljenju i iskrenim odgovorima.

Naziv pravnog lica:	
Kontakt e-mail:	
Status korisnika:	<input type="checkbox"/> Nov korisnik <input type="checkbox"/> Povremeni korisnik <input type="checkbox"/> Stalni korisnik

1. Ocenite, na skali od 1 do 5, svoj stepen zadovoljstva saradnjom sa MG u pogledu sledećih pitanja

Kvalitet proizvoda/usluge	1	2	3	4	5
Cena proizvoda/usluge	1	2	3	4	5
Postovanje roka isporuke	1	2	3	4	5
Uslovi plaćanja	1	2	3	4	5
Brzina rešavanja reklamacija ukoliko ih je bilo	1	2	3	4	5
Komunikacija sa zaposlenima u MG-U	1	2	3	4	5
Marketinška podrška	1	2	3	4	5
Brzina reagovanja na nove / izmenjene zahteve	1	2	3	4	5

2. Koliko dobro poznajete proizvode kompanije "MG"? _____

3. Šta su prednosti proizvoda MG-a u odnosu na konkurenciju? _____

4. Šta su nedostaci proizvoda / šta bi trebalo poboljšati? _____

6. Šta je potrebno da učinimo kako biste naruđivali više? _____

8. Koji marketinški materijali su najbolji za promociju i prodaju proizvoda MG-a? _____

7. Koji je po Vama idealan rok za isporuku od dana narudžbine?

3-5 dana 5-7 dana 7-10 dana 10-15 dana

8. Da li ste spremni da platite višu cenu za zahtev sa hitnom isporukom (1-2 dana od narudžbine)? Da Ne

9. Da li ćete u buduće koristiti naše proizvode ili nas preporučiti? Da svakako Možda Ne

10. Prema Vašem mišljenju, koji vid komunikacije sa MG-u je najefikasniji?

Fax E-mail Telefonski Lični kontakt _____ (drugo)

11. Kako ste čuli za našu firmu? Radio reklama Novine Internet Preporuka Televizija _____ (drugo)

12. Šta je to što Vam se posebno dopada u našem poslovanju? _____

13. Šta bismo mogli da uradimo kako bi unapredili poslovne odnose sa Vama? _____

14. Od 1 do 5 ocenite opšti stepen zadovoljstva saradnjom sa MG-om? 1 2 3 4 5

S poštovanjem,

„Metal gravure- MG“ d.o.o.

Анкетни упитник

PRAĆENJE I MERENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA - UPITNIK ZA KUPCE

Poštovani,

Vaši odgovori na pitanja iz ovog upitnika, pomoći će nam da poboljšamo kvalitet naših poslovnih procesa u cilju podizanju nivoa zajedničke saradnje. Zahvaljujemo na strpljenju i iskrenim odgovorima.

Naziv pravnog lica:	
Kontakt e-mail:	
Status korisnika:	<input type="checkbox"/> Nov korisnik <input type="checkbox"/> Povremeni korisnik <input type="checkbox"/> Stalni korisnik

1. Ocenite, na skali od 1 do 5, svoj stepen zadovoljstva saradnjom sa MG u pogledu sledećih pitanja

Kvalitet proizvoda/usluge	1	2	3	4	5
Cena proizvoda/usluge	1	2	3	4	5
Poštovanje roka isporuke	1	2	3	4	5
Uslovi plaćanja	1	2	3	4	5
Brzina rešavanja reklamacija ukoliko ih je bilo	1	2	3	4	5
Komunikacija sa zaposlenima u MG-U	1	2	3	4	5
Marketinška podrška	1	2	3	4	5
Brzina reagovanja na nove / izmenjene zahteve	1	2	3	4	5

АНКЕТНИ УПИТНИК

2. Koliko dobro poznajete proizvode kompanije "MG"? _____
3. Šta su prednosti proizvoda MG-a u odnosu na konkurenciju? _____
4. Šta su nedostaci proizvoda / šta bi trebalo poboljšati? _____
5. Šta je potrebno da učinimo kako biste naručivali više? _____
6. Koji marketinški materijali su najbolji za promociju i prodaju proizvoda MG-a? _____
7. Koji je po Vama idealan rok za isporuku od dana narudžbine?
 3-5 dana 5-7 dana 7-10 dana 10-15 dana
8. Da li ste spremni da platite višu cenu za zahtev sa hitnom isporukom (1-2 dana od narudžbine)? Da Ne
9. Da li ćete u buduće koristiti naše proizvode ili nas preporučiti? Da svakako Možda Ne
10. Prema Vašem mišljenju, koji vid komunikacije sa MG-u je najefikasniji?
 Fax E-mail Telefonski Lični kontakt _____ (drugo)
11. Kako ste čuli za našu firmu? Radio reklama Novine Internet Preporuka Televizija _____ (drugo)
12. Šta je to što Vam se posebno dopada u našem poslovanju? _____
13. Šta bismo mogli da uradimo kako bi unapredili poslovne odnose sa Vama?
14. Od 1 do 5 ocenite opšti stepen zadovoljstva saradnjom sa MG-u? 1 2 3 4 5

S poštovanjem,

„Metal gravure- MG“ d.o.o.

ХВАЛА НА ПАЖЊИ!