

Liite 4. Asiakastyytyväisyyskysely

HANKINTATOIMEN KEHITTÄMISEN ASIAANTUNTIJAPALVELUT

Tampereen kaupunki ja Tuomi Logistiikka Oy kilpailuttavat hankintatoimen kehittämisen asiantuntijapalveluiden hankinnan (313896). Kilpailutuksen yhtenä vertailukriteerinä on tarjoajien nimettyjen asiantuntijoiden toteuttaman palvelun referenssiasiakkaiden asiakastyytyväisyys. Tässä kyselyssä palveluntuottaja-termillä tarkoitetaan kyseistä nimettyä asiantuntijaa. Tarjoaja on voinut ilmoittaa referenssiasiakkaaksi organisaation, jolle on toimitettu hankintatoimen kehittämisen asiantuntijapalvelua.

Tarjouskilpailuun osallistunut **Yritys Oy** on ilmoittanut organisaationne **Referenssiorganisaatio Oy** nimetyn asiantuntijansa referenssiasiakkaaksi ja ilmoittanut saaneensa teiltä luvan asiakastyytyväisyyskyselyn lähettämiseen.

Asiakastyytyväisyyttä tulee arvioida kokonaisuutena. Arvioinnissa käytetään pääsääntöisesti viisiportaista asteikkoa: 0=heikko tai ei arvioitavissa; 1=välttävä; 2=tyytyttävä; 3=hyvä; 4=kiitettävä; 5=erinomainen sekä kyllä/ei -vastauksia. Arviointiasteikolla 0-5 arvioitavista kohdista kertyy saadun arvosanan mukaisesti 0-5 pistettä. Kyllä-vastauksista kertyy 10 pistettä, Ei-vastauksista 0 pistettä, jollei kysymyskohtaisesti toisin määrätä.

Vastatthan kyselyyn vain kerran.

Hankintayksikkö lähettää tämän kyselyn referenssiorganisaatioille Zef-kyselynä. Hankintayksikkö varmistaa sähköpostitse tai puhelimitse, että referenssiorganisaatio on saanut kyselyn. Tarjoaja on ennakoon informoinut referenssiorganisaatiota kyselyn ajankohdasta ja varmistanut, että vastaaminen onnistuu. Referenssiorganisaatiolla on kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn. Hankintayksikkö muistuttaa niitä referenssiorganisaatioita, jotka eivät ole vielä kyselyyn vastanneet, vähintään kahdesti. Lisäksi hankintayksikkö ilmoittaa tarjoajalle, mikäli referenssiorganisaatio ei ole vastannut kyselyyn, jotta tarjoaja voi myös itse muistuttaa referenssiorganisaatiota kyselyyn vastaamisesta.

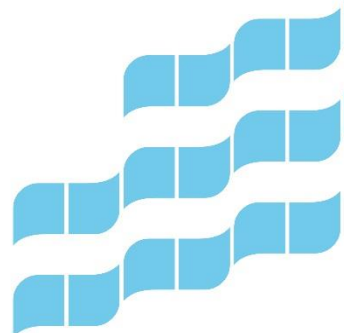
*Yhdestä kyselystä maksimipistemäärä on 40 pistettä. Siten yhden tarjoajan asiakastyytyväisyyskyselyiden kokonaismaksimipistemäärä on (2 x 40 =) 80 pistettä. Suurimman asiakastyytyväisyyskyselyiden kokonaismaksimipistemäärän saanut tarjoaja saa laatuvertailuun asiakastyytyväisyys-osiosta 30 vertailupistettä. Muiden tarjousten asiakastyytyväisyys-osion vertailupisteet lasketaan siten, että kyseisen tarjouksen kyselykokonaismaksimipisteet (X) jaetaan parhaan tarjouksen kyselykokonaismaksimipisteillä (Y) ja kerrotaan osion maksimipisteillä (X/Y*30).*

PERUSTIEDOT

Pyydämme Teitä täyttämään alla olevat perustiedot sekä vastaamaan seuraavilla välilehdillä oleviin kysymyksiin.

Oman organisaationne nimi

Palveluntuottajan organisaation nimi



Palveluntuottaja on tuottanut 1.11.2016-16.11.2020 välisenä aikana organisaatiolenne hankintatoimen kehittämisen asiantuntijapalvelua

[]

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

1. Aikataulutus

Huomioikaa vastauksessanne vain palveluntuottajan toiminta ja mahdolliset palveluntuottajasta johtuvat viivästykset ja muutokset tuotetun palvelun tai projektin aikatauluun.

Toteutuiko tuotettu palvelu tai projekti sovitussa aikataulussa? [arviointiasteikko 0-5]

2. Vastaavuus

Miten hyvin toimitettu palvelu vastasi annettuja lupauksia? [arviointiasteikko 0-5]

3. Yhteistyö ja vuorovaikutus

Kuinka sujuvaksi koitte yhteistyön ja vuorovaikutuksen palveluntuottajan kanssa? [arviointiasteikko 0-5]

4. Ongelmatilanteet

Kuinka tyytyväinen olette olleet palveluntuottajan toimintaan palvelua koskevissa ongelmatilanteissa, esim. reagointi yhteydenottoihin?

Jos ongelmatilanteita ei ole ollut, antakaa arvosana 5. [arviointiasteikko 0-5]

5. Palveluntuottajan proaktiivisuus

Miten hyvin palveluntuottaja on toimeksiannoissa oma-aloitteisesti ehdottanut muutoksia, jotta toteutus palvelisi asiakkaan tarpeita entistä paremmin? [arviointiasteikko 0-5]

6. Yhteistyön hyödyt tavoitteiden saavuttamisessa

Miten hyvin yhteistyö on osaltaan tukenut organisaationne asettamien tavoitteiden saavuttamista? [arviointiasteikko 0-5]

7. Käyttäisittekö tätä palveluntuottajaa uudestaan, jos teillä olisi se vaihtoehto?

[Kyllä/Ei] Kyllä = 10, Ei = 0

VAPAA PALAUTE

Tähän kenttään voitte halutessanne antaa palveluntuottajasta sanallista palautetta ja/tai perustella edellä annettuja arvosanoja. Tähän kenttään annettua palautetta ja perusteluita ei huomioida pisteytyksessä.

LISÄTIEDOT

Mikäli haluatte asiakasreferenssikyselyyn liittyvää lisätietoa, kysymykset voi esittää Tuomi Logistiikka Oy:lle sähköpostitse: kilpailutus@tuomilogistiikka.fi

Muistattehan vielä lähettää valmiit vastauksenne alla olevasta painikkeesta, kiitos.

