

KUNDETILFREDSHEDSMÅLING

Virksomhed: Entreprenørfirmaet Ollerup
 Byggesagens navn: Byggemodning Dahlsvej
 Kunde: Odense Kommun *Vi rådgiver* COWI
 Udførelsesperiode: 04/04/2011 til 06/07/2012

Betydning	Vurdering (spm. 1-8)	Vurdering (spm. 9)
1 = Mindst vigtigt	1 = Meget værre end gennemsnittet	1 = Udelukket
2 = Mindre vigtigt	2 = Værre end gennemsnittet	2 = Sikker ikke
3 = Vigtigt	3 = Som gennemsnittet	3 = Muligvis
4 = Mere vigtigt	4 = Bedre end gennemsnittet	4 = Sikker
5 = Særligt vigtigt	5 = Meget bedre end gennemsnittet	5 = Helt sikker

Spørgsmål	Betydning	Vurdering
1. Entreprenørens evne til at bistå konstruktivt ved projektgennemgangen eller ved planlægning af opgaveløsningen forud for entreprisens opstart på byggepladsen	Ikke relevant <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 X X
2. Entreprenørens evne til at finde løsninger i overensstemmelse med udbudsmaterialets krav og i øvrigt imødekomme bygherrens behov og ønsker inden for de aftalte rammer.	Ikke relevant <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 X X
3. Entreprenørens evne til at overholde aftalte tidsplaner og aflevere entreprisen til tiden	Ikke relevant <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 X X
4. Entreprenørens evne til at indgå i dialog om tillægsydelser og priser for disse	Ikke relevant <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 X X
5. Entreprenørens evne til at føre en konstruktiv dialog og medvirke til et godt samarbejde mellem projektets nøglepersoner	Ikke relevant <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 X X
6. Entreprenørens evne til at tage hensyn til byggepladsens omgivelser, f.eks. naboer, beboere, øvrigt personale og evt. brugere af bygningen under arbejdets udførelse	Ikke relevant <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 X X
7. Entreprenørens evne til at medvirke til at gennemføre en tilfredsstillende aflevering	Ikke relevant <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 X X
8. Entreprenørens evne til at levere information om drift og vedligeholdelse i overensstemmelse med udbudsmaterialets krav	Ikke relevant <input checked="" type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5
9. Vil du benytte virksomheden igen ved et lignende projekt?	Ikke relevant <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 X
Samlet kundetilfredshedskarakter = $(B1 \times V1 + B2 \times V2 + \dots + B8 \times V8) / (B1 + B2 + \dots + B8) = \underline{3,4}$		
Hvor B1 er Betydning af spørgsmål 1, V1 er Vurdering af spørgsmål 1 osv.		

Attesteret af kunden: Anders Kjeller
 Navn: Anders Kjeller
 Dato og Underskrift: 28/2-2014

Attesteret af entreprenør: Henrik Larsen
 Navn: Henrik Larsen
 Dato og Underskrift: 19/2-2014

