



2.12.2024

## Tarjouspyynnön liite 13.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn kyselykohteet

Asiakastyytyväisyyskyselyn kyselykohteina ovat tarjouspyynnön laajuus huomioiden (vuosilaskutus vähintään 500 000 €) tarjoajan yksi ateriapalvelun asiakas, yksi puhtauspalveluiden asiakas sekä yksi asiakas, jolle tuotetaan monipalvelutyötä. Kyselykohteena olevien asiakasyhteyshenkilön tulee toimia tilaajan edustajana sopimussuhteessa.

Asiakastyytyväisyyskyselyn pisteytys on kuvattu liitteessä 13 Laatuvertailu kohdassa Laadullinen vertailuperuste 1: Asiakastyytyväisyyskysely

**Tiedoksi tarjoajalle:** Tarjoaja suorittaa tämän kyselyn ja toimittaa tulokset osana lopullista tarjousta.

### Asiakastyytyväisyyskysely

Kanta-Hämeen hyvinvointialue on käynnistänyt 12.9.2024 kilpailutuksen Ateria-, ruoka- ja laitoshuoltopalveluista. Neuvottelumenettelyn lopullinen tarjouspyyntö sisältää tarjousten vertailuperusteena huomioitavan tarjoajan asiakastyytyväisyyskyselyn.

Kyselyn tuloksia käytetään ainoastaan kilpailutuksen laatuvertailuun.

#### Asiakkaan perustiedot:

|                                            |                                                               |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Vastaajan nimi                             |                                                               |
| Vastaajan sähköposti                       |                                                               |
| Vastaajan puhelinnumero                    |                                                               |
| Asiakasorganisaation nimi                  |                                                               |
| Referenssikohteen nimi ja paikkakunta/alue |                                                               |
| Sopimus on voimassa.                       | <input type="checkbox"/> Kyllä<br><input type="checkbox"/> Ei |

#### Pyydämme teitä vastaamaan kaikkiin alla oleviin kysymyksiin asteikolla

1= heikko/täysin eri mieltä, 2= välttävä/melko eri mieltä, 4= hyvä/melko samaa mieltä, 5= kiitettävä/täysin samaa mieltä

- Palveluntuottajan sopimusyhteyshenkilön tavoittaminen on helppoa ja nopeaa**  
☐ 1      ☐ 2      ☐ 4      ☐ 5
- Palveluntuottajan sopimusyhteyshenkilö reagoi palautteeseen nopeasti ja rakentavasti**  
☐ 1      ☐ 2      ☐ 4      ☐ 5
- Palveluntuottajan sopimusyhteyshenkilö pitää aktiivisesti yhteyttä asiakkaaseen**  
☐ 1      ☐ 2      ☐ 4      ☐ 5
- Palveluntuottajan henkilöstö on ammattitaitoista**  
☐ 1      ☐ 2      ☐ 4      ☐ 5
- Palveluntuottaja kehittää palveluaan aktiivisesti asiakasnäkökulmasta yhteistyössä asiakkaan kanssa**  
☐ 1      ☐ 2      ☐ 4      ☐ 5
- Reklamaatioita on vähän suhteessa hankinnan kokoon**  
☐ 1      ☐ 2      ☐ 4      ☐ 5
- Suosittelen palveluntuottajaamme**  
☐ 1      ☐ 2      ☐ 4      ☐ 5

Kiitos vastauksestanne!

