

- Osvědčení poskytovatele služeb – Letecká informační služba, Letištní služba řízení, Komunikační služba, Navigační služba
- Souhlas k poskytování služeb při odbav. procesu na letišti Kunovice - technické a provozní odbavení letadel na odbavovací ploše, odbavení cestujících a jejich zavazadel a odbavení nákladu a pošty

## **DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKA SE SLUŽBAMI LETIŠTĚ KUNOVICE A ZAJIŠTĚNÍM BEZPEČNOSTI**

Vážení partneři,

v uplynulém období jsme Vám poskytli služby na našem Letišti Kunovice.

Samozřejmě, že se snažíme vyhovět všem na nás kladeným požadavkům k Vaší nejlepší spokojenosti. Přesto jsme si vědomi toho, že se každá oblast dá zlepšit. Naším cílem proto je včas rozpoznat slabá místa v našem úsilí o Vaši spokojenost a přijmout odpovídající nápravná a preventivní opatření.

V této souvislosti se tedy na Vás obracíme s prosbou o vyplnění přiloženého dotazníku, který je pro nás zdrojem informací o Vaší spokojenosti. Považujeme za samozřejmé, že všechny informace, které nám sdělíte, jsou považovány za důvěrné, a zaručujeme, že nebudou nijak zneužity.

Velmi uvítáme zejména jakékoliv náměty na zlepšení našich služeb a zvýšení jejich bezpečnosti.

Předem Vám děkujeme za čas, který věnujete vyplnění dotazníku a těšíme se na další spolupráci! Vyplněný dotazník laskavě odešlete na kontaktní místo v něm uvedené.

S přátelským pozdravem

Pavel Stašek  
vedoucí Letiště a leteckého provozu

### **1. Zákazník**

<b>1.1</b> Jméno firmy/ soukromé osoby	
<b>1.2</b> Sídlo firmy/kontaktní údaje:	
<b>1.3</b> Využitá služba:	<input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> METEO <input type="checkbox"/> HANDLING <input type="checkbox"/> JINÉ.....
<b>1.4</b> Jak často využíváte služby LKKU	<input type="checkbox"/> poprvé <input type="checkbox"/> 1 - 3x za půl roku <input type="checkbox"/> 1 - 2x za měsíc <input type="checkbox"/> víc než 10x za měsíc

## 2. Hodnocení spokojenosti zákazníkem

<b>2.1</b> <b>Ohodnoťte, prosím, Vaši celkovou spokojenost:</b>	1	2	3	4	5
Zaškrtněte křížkem (škála 1 – úplná spokojenost až 5 – úplná nespokojenost).					

<b>2.2</b> <b>Ohodnoťte, prosím, jednotlivé faktory a případně doplňte další dle Vaší úvahy:</b>
Zaškrtněte křížkem (škála 1 – úplná spokojenost až 5 – úplná nespokojenost).
Faktory 8 a 9 hodnotte pouze jestli situace nastala.

Faktor	Spokojenost				
	1	2	3	4	5
01. Způsob a úroveň komunikace personálu LKKU					
02. Rychlost reakce na poptávku					
03. Ceník služeb vzhledem k jakosti služby zákazníka					
04. Fakturace a platební podmínky					
05. Srozumitelnost a kvalita komunikace s dispečery ATS					
06. Včasnost poskytování potřebných informací posádkám letounů					
07. Podávání přesných a úplných informací posádkám letounů					
08. Profesionalita a pohotovost při vzniku a řešení nepředvídatelných situací					
09. Vyřizování problémů, stížností a připomínek posádek letounů					
10. Kvalita řízení letounů za letu, při přistání a pojiždění					
11. Úroveň bezpečnosti poskytovaných služeb					

Uvítáme krátký komentář vyjadřující důvod Vaší případné nespokojenosti:

## 3. Náměty pro zlepšení

Vaše náměty pro zlepšení naší činnosti včetně zvýšení bezpečnosti jsou pro nás zdrojem inspirace pro další zlepšování našich služeb.

--

## 4. Dotazník vyplnil

Jméno	Funkce / Soukromá osoba	Podpis	Datum

Kontakt:	Telefon:	E-mail:
----------	----------	---------

Vyplněný dotazník odešlete, prosím, na následující kontakt (poštou nebo e-mailem):

**Aircraft Industries, a.s.**  
**Letiště a letecký provoz**  
**Na Záhonech 1177**  
**686 04 Kunovice**

**E-mail: AIRPORT@let.cz**