



**Fabryka Urządzeń Wentylacyjno Klimatyzacyjnych
„KONWEKTOR” Sp. z o.o.**

87-600 Lipno
ul. Wojska Polskiego 6

☎ (0-54) 287-22-34
fax (0-54) 287-24-97

INSTRUKCJA OBSŁUGI i KARTA GWARANCYJNA



Nazwa wyrobu:

WENTYLATOR PROMIENIOWY

Typ wyrobu:

WPP

Uwaga: Niniejszy dokument zawiera pieczęć i podpis pracownika naszego działu DQ. Podpis pracownika DQ jest zapewnieniem, że wyrób został poddany kontroli końcowej i posiada wymaganą jakość.

Niniejsza instrukcja zawiera wskazówki dotyczące prawidłowej eksploatacji wyrobu oraz kartę gwarancyjną z numerami identyfikującymi wyrób. W celu zachowania praw gwarancji należy zachować niniejszy dokument do przedłożenia gwarantowi.

Spis treści

Nazwa opisu:	Strona
Spis treści.....	2
1. Przeznaczenie.....	4
2. Budowa wentylatora	4
2.1 Podzespoły wyrobu.....	4
2.2 Wyposażenie dodatkowe.....	5
2.3 Elementy niezbędne do montażu	5
3. Dane techniczne.....	5
3.1 Parametry wyrobu	5
4. Transport.....	6
5. Przechowywanie.....	6
6. Instalacja.....	6
6.1 Przyłączenie do instalacji wentylacyjnej.	6
6.2 Przyłączenie do instalacji elektrycznej.	7
6.3 Najczęstsze problemy i potencjalne przyczyny dotyczące nieprawidłowej pracy wentylatora	8
7. Eksploatacja.....	8
8. Przepisy bezpieczeństwa.....	8
9. Warunki gwarancji.....	9
9.1 Warunki ogólne gwarancji, serwisu i reklamacji. ...	9
9.2 Zwolnienie gwaranta.	9
9.3 Niezbędne dokumenty przy dokonaniu zgłoszenia...	9
9.4 Dostarczenie reklamowanego wyrobu.....	10
9.5 Realizacja napraw gwarancyjnych	10
9.6 Realizacja napraw pogwarancyjnych i nieobjętych gwarancją.....	10

10. Postępowanie z wyrobem po eksploatacji.....	10
11. Karta Gwarancyjna.	11
12. Zgłoszenie Reklamacyjne.	12
13. Ankieta Klienta.	13

1. PRZEZNACZENIE.

Wentylatory promieniowe typu WP... w wykonaniu standardowym stosuje się w budownictwie, rolnictwie oraz przemyśle. Są przeznaczone do przemieszczania czynnika obojętnego w systemach wentylacyjnych i liniach technologicznych. Przetłaczany czynnik nie może zawierać składników żrących lub o właściwościach wybuchowych. Jego temperatura nie może przekraczać 40°C dla napędu bezpośredniego.

Dopuszczalna zawartość pyłu w powietrzu 0,3 g/m³. Dla innych warunków odbiegających od wyżej wymienionych, należy stosować wentylatory w wykonaniach specjalnych.

2. BUDOWA WENTYLATORA.

Obudowa, wirnik, podstawa silnika, kołnierz przyłączeniowy wylotowy wykonane są z blachy stalowej. Wirnik promieniowy osadzony jest bezpośrednio na wale silnika, który może być zamocowany na specjalnej stalowej podstawie.

Wentylatory WP... koniecznie muszą zostać podłączone do sieci instalacyjnej za pomocą kołnierzy przyłączeniowych. Wentylatory WP... mogą być wykonane we wszystkich typowych układach pracy zgodnie z PN/M-43012.

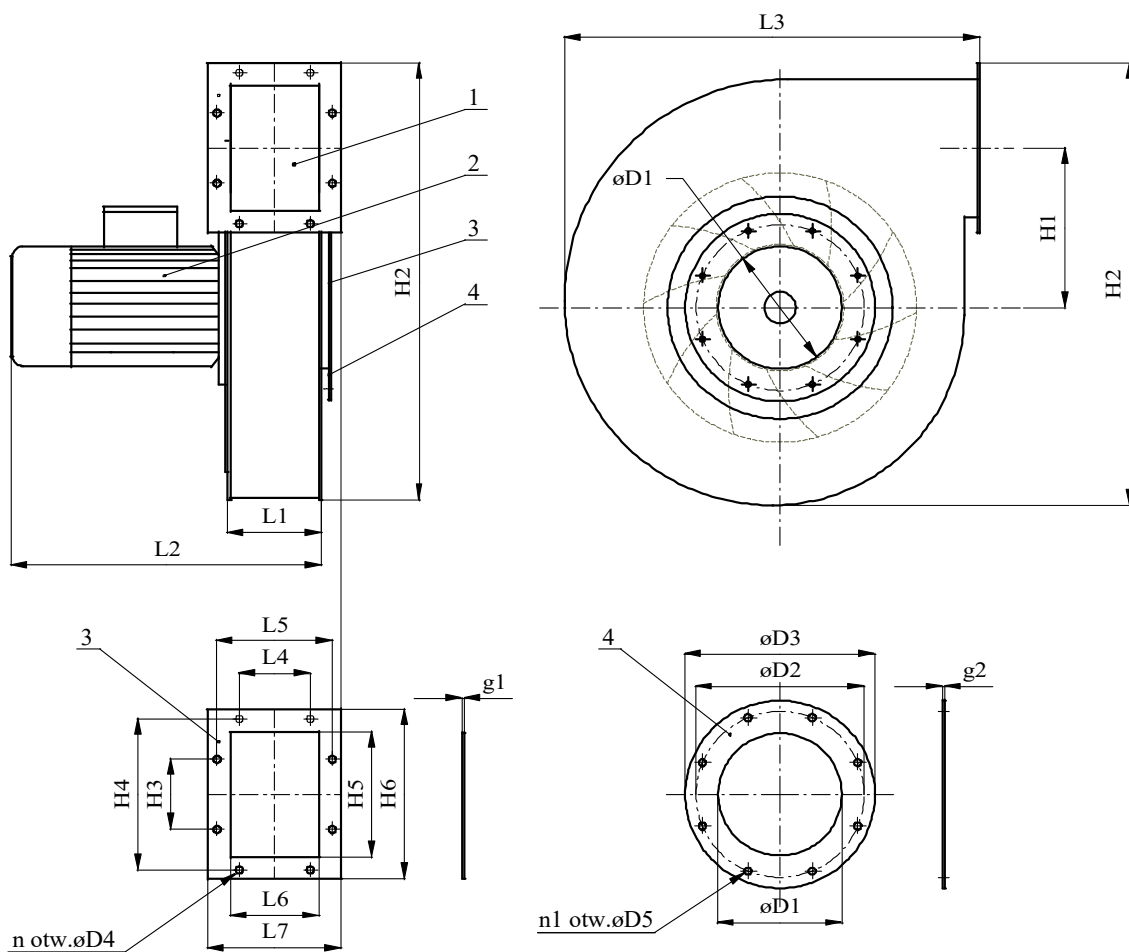


Tabela 1. Wymiary konstrukcyjno – gabarytowe

Typ wentylatora	Wymiary [mm]				
	L1	L2	L3	H1	H2
WP - 250	63	*	510	220	560
WP - 300	63	300	510	220	560
WP - 355	63	*	210	220	560
WP - 450	148	~475	800	356	663
WP - 630	71	*	925	430	995

* - wymiar w zależności od rodzaju stosowanego silnika

Tabela 2. Kołnierze przyłączeniowe – wymiary konstrukcyjne

Typ wentylatora	Wymiary																
	n	n1	ØD1	ØD2	ØD3	ØD4	ØD5	H3	H4	H5	H6	L4	L5	L6	L7	g1	g2
WP - 250	4	8	140	182	220	9	11,5	71	128	90	150	71	101	63	123	3	3
WP - 300	4	8	140	182	220	9	11,5	71	128	90	150	71	101	63	123	3	3
WP - 355	4	8	140	182	220	9	11,5	71	128	90	150	71	101	63	123	3	3
WP - 450	8	8	195	265	299	11,5	11,5	100	238	200	270	100	178	140	210	4	4
WP - 630	4	8	140	182	220	9	11,5	71	138	100	160	71	109	71	131	5	5

Wentylator w wykonaniu standardowym malowany jest w kolorze RAL 9006

Kołnierz wylotowy wentylatora (poz. 3 rys. nr 1) posiada w spawane na stałe śruby M10, co ułatwia montaż kanału wentylacyjnego lub siatki ochronnej.

2.1 PODZESPOŁY WYROBU.

- 1) Obudowa
- 2) Silnik
- 3) Kołnierz wylotowy
- 4) Kołnierz wlotowy

2.2 WYPOSAŻENIE DODATKOWE.

- 1) Dysza wlotowa
- 2) Kanał wlotowy
- 3) Siatka ochronna na wylocie
- 4) Kanał wylotowy
- 5) Wibroizolatory

2.3 ELEMENTY NIEZBĘDNE DO MONTAŻU.

- 1) Śruby, nakrętki, podkładki
- 2) Uszczelki, silikon

3. DANE TECHNICZNE.

3.1 PARAMETRY WYROBU.

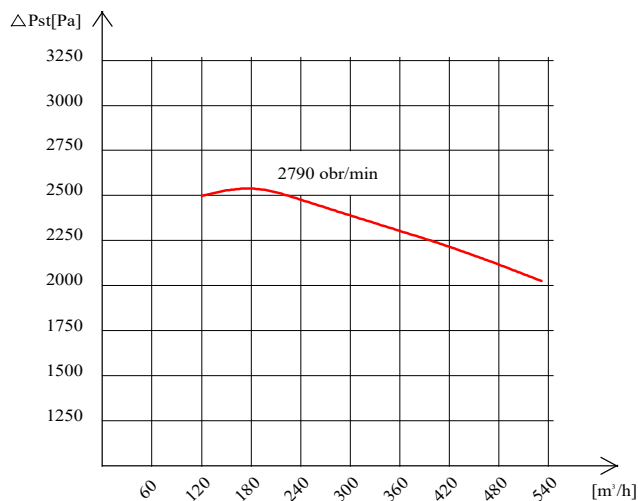
Typ wentylatora	Obroty [obr./min.]	Moc [kW]	Prąd In[A]	Masa [kg]**	Zasilanie [V]	V _{max} [m ³ /h]	Pst _{max} [Pa]	Głośność [dB(A)]*
WP - 250	2790	0,55	1,32	30	400	250	5500	70
WP - 300	2800	0,37	0,9	30	400	300	2500	69
WP - 355	2760	0,75	1,7	34	400	315	6000	72
WP - 450	2900	4,0	7,8	75	400	3800	3800	76
WP - 630	2920	7,50	13,7	180	400	1290	10000	85

*) Pomiar z odległości 1m

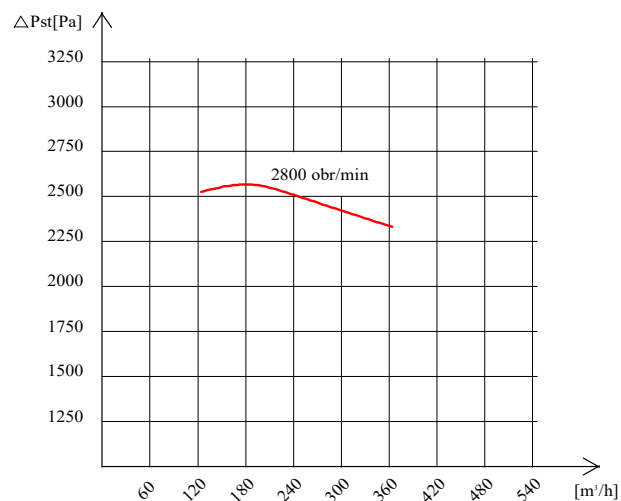
Wentylatory WP-250 ÷ WP-355 dostępne są również z silnikami jednofazowymi.

UWAGA:

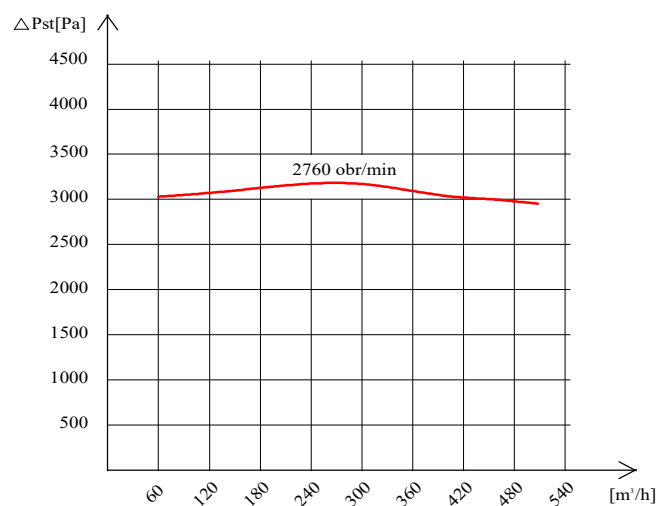
Przy doborze wentylatora do instalacji kierować się dołączonymi charakterystykami. Niewłaściwy dobór wentylatora, jak również brak podłączenia do instalacji, może spowodować niestabilną jego pracę.



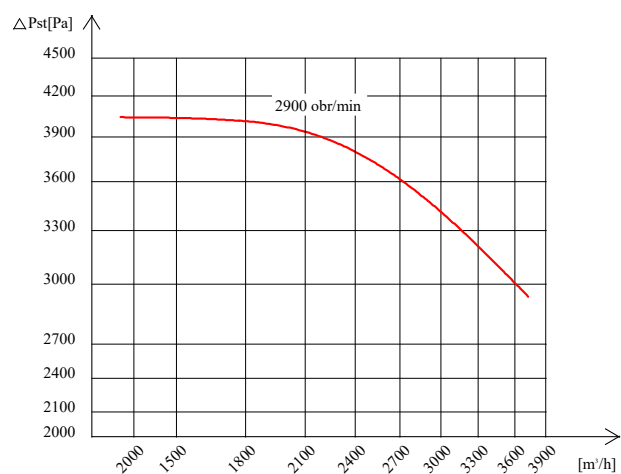
Rys. 2. Charakterystyka pracy wentylatora WP - 250



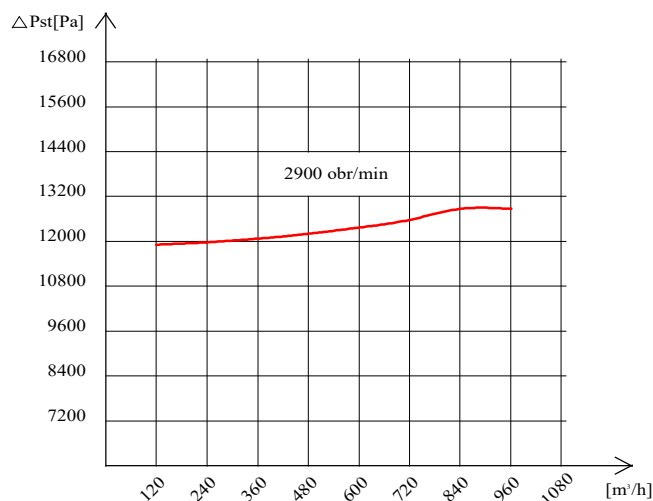
Rys. 3. Charakterystyka pracy wentylatora WP - 300



Rys. 4. Charakterystyka pracy wentylatora WP - 355



Rys. 5. Charakterystyka pracy wentylatora WP - 450



Rys. 6. Charakterystyka pracy wentylatora WP – 630

4. WYKONANIE SPECJALNE WENTYLATORA:

- wykonanie z innych materiałów np. blachy kwasoodpornej,
- ustawienie wlotu w zależności od potrzeb klienta,
- możliwość przetłaczania czynnika o temp. do 180 °C,

powłoka malarska w kolorze dowolnym wskazanym przez klienta.

5. TRANSPORT.

Wentylatory typu WP... są transportowane na drewnianych paletach. Wentylatory należy transportować w oryginalnych opakowaniach. Wentylatory podczas transportu nie należy narażać na uderzenia i wstrząsy oraz zabezpieczyć przed przesunięciami.

W czasie transportu wentylatory należy chronić przed wpływem niekorzystnych warunków atmosferycznym (deszcz, śnieg, grad).

Ładunek i rozładunek należy przeprowadzać w sposób uniemożliwiający narażenie wyrobów na silne wstrząsy i uderzenia. Niewłaściwie prowadzony ładunek, rozładunek i transport (rzucanie, gwałtowne przesuwanie, przygniatanie wyrobami o dużej masie) może być przyczyną uszkodzenia mechanicznego konstrukcji oraz utraty wyważenia elementów wirujących.

W przypadku uszkodzeń opakowania lub wyrobu należy wentylator podać kontroli ruchowej. W przypadku stwierdzenia niewłaściwej pracy wentylatora (np.: nadmierne drgania, głośna praca, ocieranie) należy wentylator przesłać do serwisu naszej firmy w celu usunięcia wad.

Przesyłki dostarczane przez firmy spedycyjne należy sprawdzać w momencie odbioru – zgodność z oznaczeniem na opakowaniu.

6. PRZECHOWYWANIE.

Wentylatory naszej produkcji należy przechowywać w warunkach środowiskowych zgodnie z poniższymi zaleceniami:

- pomieszczenia suche i przewiewne, wolne od substancji takich jak gazy, płyny i opary żrące, tłuste opary które są szkodliwe dla wentylatora i pokryć antykorozyjnych;

- nie wolno przechowywać wentylatorów w pomieszczeniach, gdzie gromadzone są nawozy sztuczne, wapno chlorowane, kwasy, środki chemiczne, itp.;
- temperatura przechowywania powinna zawierać się w zakresie od +5 do +40°C;
- wilgotność względna nie powinna przekraczać 70%;
- podczas składowania wentylator nie powinien mieć bezpośredniej styczności z podłożem;
- wentylatory do ostatecznego montażu należy przechowywać na palecie.

W przypadku przechowywania wentylatora ponad 2 lata od daty produkcji lub w warunkach środowiskowych niezgodnych z powyższym zapisem przed zamontowaniem należy go poddać próbie ruchowej w naszej firmie. Na dowód potwierdzenia właściwej jakości i bezpieczeństwa wentylatora powyższe badanie zostaje udokumentowane przez serwis producenta w karcie gwarancyjnej.

7. INSTALACJA.

7.1 PRZYŁĄCZENIE DO INSTALACJI WENTYLACYJNEJ.

Wentylatory WP... przeznaczone są do montażu kanałowego. Po ustawieniu wentylatora należy przykręcić za pomocą śrub odpowiednie kanały. W celu zapewnienia właściwej pracy wentylatora pomiędzy kołnierzami należy umieścić uszczelki lub silikon. Grubość uszczelki lub warstwy silikonu powinna wynosić min. 5mm. W ramach realizacji montażu należy dokonać sprawdzenia wszystkich połączeń śrubowych wentylatora oraz zamontowania siatek na obu końcach instalacji .

7.2 PRZYŁĄCZENIE DO INSTALACJI ELEKTRYCZNEJ.

UWAGA:

Podłączenie silnika wentylatora do instalacji elektrycznej należy powierzyć osobom posiadającym kwalifikacje do prowadzenia eksploatacji instalacji i urządzeń elektroenergetycznych!

Wentylator może być podłączony do instalacji elektrycznej, która jest zaprojektowana i wykonana zgodnie z wymaganiami obowiązujących przepisów prawnych i norm.

W celu podłączenia wentylatora do instalacji elektrycznej należy:

- 1) Sprawdzić czy przewód elektryczny nie znajduje się pod napięciem,
- 2) Odkręcić pokrywkę puszek przyłączeniowej znajdującej się na silniku wentylatora,
- 3) Wprowadzić przewód do puszek przez dławik i dokonać podłączenia przewodów elektrycznych do zacisków zgodnie ze schematem podłączenia znajdującym się w puszcze przyłączeniowej,
- 4) Przewód elektryczny powinien być wyprowadzony ku dołowi puszek celem wyeliminowania dostawania się wody po przewodzie do puszek.

UWAGA:

- 1) *Należy sprawdzić czy przewód jest właściwie zabezpieczony w dławiku silnika(szczelnie)!*
- 2) *Sprawdzić czy wentylator po podłączeniu do instalacji elektrycznej nie wykazuje upływu prądu na obudowę!*

- 5) Przykręcić pokrywkę puszkę przyłączeniowej,
- 6) Po podłączeniu należy sprawdzić czy wirnik wentylatora obraca się we właściwym kierunku,
- 7) Sprawdzić prawidłowość nastaw zabezpieczeń dla zamontowanej jednostki napędowej (silnika).

UWAGA:

- 1) Silnik powinien być zabezpieczony przed skutkami: zwarć i przeciążeń!*
- 2) Jako zabezpieczenie przed skutkami zwarć międzyfazowych lub doziemnych należy stosować bezpieczniki topikowe lub wyłączniki instalacyjne z wyzwalaczami nadprądowymi (3-f) w zależności od rodzaju zasilania. Prawidłowo dobrane zabezpieczenia nie powinny reagować podczas rozruchu oraz normalnej pracy wentylatora!*
- 3) Jako zabezpieczenie przed skutkami przeciążeń silnika wentylatora należy stosować wyłączniki silnikowe o prawidłowo dobranym zakresie prądowym!*

- 8) Przeprowadzić próbę ruchową wentylatora przez minimum 30min,
- 9) W celu zachowania praw gwarancyjnych osoba dokonująca podłączenia jest zobowiązana dokonania potwierdzenia prawidłowości podłączenia w Karcie gwarancyjnej w sposób umożliwiający identyfikację.

7.3 NAJCZĘSTRZE PROBLEMY I POTENCJALNE PRZYCZYNY DOTYCZĄCE NIEPRAWIDŁOWEJ PRACY WENTYLATORA.

- mała wydajność wentylatora spowodowana jest najczęściej przez:

- a) niewłaściwy kierunek obrotów wirnika,
- b) niedrożny kanał wentylacyjny
- c) zanieczyszczenie wirnika lub filtrów powietrza.

Nierównomierna praca wentylatora zazwyczaj połączona z nadmiernym poborem prądu może być spowodowana małymi oporami instalacji wentylacyjnej.

8. EKSPLOATACJA.

Przed uruchomieniem wentylatora należy sprawdzić wszystkie połączenia śrubowe i ewentualnie dokręcić je. Szczególnie zwrócić uwagę na połączenia wirnika i piasty.

Niedopuszczalna jest eksploatacja wentylatorów WP-500 bez przyłączonych kanałów wentylacyjnych na wlocie i wylocie wentylatora. Kanały powinny być zakończone siatkami ochronnymi!

W czasie eksploatacji minimum raz do roku należy dokonać przeglądu wentylatora pod względem jakości pracy, stanu łożysk oraz pokryw antykorozyjnych.

Wentylator zostaje uruchomiony po podłączeniu silnika do sieci elektrycznej.

9. PRZEPISY BEZPIECZEŃSTWA.

- a) Wentylatory są przeznaczone do wyciągania powietrza i innych oparów niewybuchowych. Niedozwolone jest stosowanie wentylatorów do tłoczenia gazu, mgły, pary lub innych mieszanek

na terenach zagrożonych eksplozją.

b) Dla silnika wentylatora musi być bezwzględnie zastosowana ochrona dodatkowa przed skutkami pojawienia się napięcia na częściach przewodzących dostępnych.

c) Instalacja elektryczna powinna być wykonana zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami bezpieczeństwa.

d) Montaż, przyłączenie elektryczne i uruchomienie powinno zostać przeprowadzone przez wykwalifikowanych pracowników.

e) Wykonywanie jakichkolwiek prac przy wentylatorze może się odbywać jedynie przy unieruchomionym wirniku i odłączonej sieci elektrycznej.

f) Wentylatory muszą być bezwzględnie podłączone do kanałów wentylacyjnych na wlocie i wylocie zakończonych siatkami ochronnymi.

g) Maksymalna gęstość wyciąganego czynnika nie może przekraczać $1,2\text{kg/m}^3$.

h) Maksymalne zapylenie czynnika tłoczonego przez wentylator nie powinno przekraczać wartości $0,3\text{ g/m}^3$

10. WARUNKI GWARANCJI.

F.U.W.K. „KONWEKTOR” Sp. z o. o. zapewnia, że wentylatory przez Państwa nabyte w naszej firmie lub u naszych przedstawicieli czy pośredników handlowych posiadają gwarancję producenta. Uprawnienia z tytułu gwarancji należy wykonywać zgodnie z warunkami zamieszczonymi w gwarancji kierując je do punktu zakupu. W przypadku niemożliwości skierowania zgłoszenia do punktu zakupu firma nasza gwarantuje Państwu obsługę po bezpośrednim zgłoszeniu do naszej firmy.

10.1 WARUNKI OGÓLNE GWARANCJI, SERWISU I REKLAMACJI.

Okres gwarancji wynosi 24 miesiące od daty nabycia, lecz nie dłużej niż 36 miesięcy od daty wyprodukowania wyrobów.

W okresie objętym gwarancją czas usunięcia niezgodności, wady, awarii wynosi 14 dni – licząc od momentu otrzymania pisemnego zgłoszenia. W uzasadnionych przypadkach termin naprawy może ulec przedłużeniu do 28 dni (import części zamiennych, uzyskanie opinii producenta podzespołu dotyczącej przyczyn uszkodzenia, w kwestiach spornych uzyskanie opinii instytucji niezależnej).

10.2 ZWOLNIENIE GWARANTA.

Zwolnienie gwaranta z warunków gwarancji następuje w sytuacji:

- niezastosowania się do instrukcji montażu,
- zerwania tabliczek znamionowych identyfikujących wentylator,
- dokonania przez nabywcę napraw we własnym zakresie,
- zmiany elementów lub podzespołów, bądź dokonania przeróbek,
- uszkodzenia mechanicznego (poobijanie, porysowanie, uszkodzenie elementami które dostały się do wnętrza wyrobu),
- zgubienia lub zniszczenia karty gwarancyjnej,
- podłączenia do niewłaściwie zaprojektowanej lub wykonanej niezgodnie z projektem instalacji elektrycznej,
- używania wyrobu niezgodnie z przeznaczeniem, niewłaściwego przechowywania, niewłaściwej konserwacji.

- eksploatacji w niewłaściwych warunkach środowiskowych (temperatura, związki agresywne, zabrudzenie).

Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu będą rozpatrywane przez Serwis F.U.W.K. „KONWEKTOR” Sp. z o. o. tylko w przypadku otrzymania kopii protokołu reklamacyjnego z opisem uszkodzeń, spisane przez Kupującego wraz ze spedytorem. Kupujący, w obecności kuriera, spedytora powinien sprawdzić, czy otrzymany wyrób nie został uszkodzony w trakcie realizacji transportu. W przypadku nie otrzymania tego rodzaju protokołu Serwis F.U.W.K. „KONWEKTOR” Sp. z o. o. uzna, że wyrób dotarł do Kupującego w stanie nieuszkodzonym, bez żadnych widocznych wad fizycznych. W sytuacjach niejasnych należy w momencie przed podpisaniem odbioru kontaktować się z przedstawicielami firmy – telefony działów jakości.

10.3 NIEZBĘDNE DOKUMENTY PRZY DOKONANIU ZGŁOSZENIA.

Kopia karty gwarancyjnej i faktury VAT oraz opis niezgodności, wady, uszkodzenia, przedstawiony przez kupującego w formularzu zgłoszeniowym (ZGŁOSZENIE REKLAMACJI), który znajduje się w niniejszym dokumencie (formularz należy dokładnie wypełnić, wyciąć lub z kserować i przesłać do punktu zakupu).

10.4 DOSTARCZENIE REKLAMOWEGO WYROBU.

Wyroby (w pełni kompletne, w oryginalnym opakowaniu) wraz z wyżej wymienionymi dokumentami należy wysłać na adres Sprzedającego jeśli nie ustalono inaczej przesyłką kurierską (na koszt odbiorcy).

Nie spełnienie powyższych warunków spowoduje nie przyjęcie wyrobu do serwisu lub odesłanie do kupującego na jego koszt.

10.5 REALIZACJA NAPRAW GWARANCYJNYCH.

Naprawy gwarancyjne realizowane są przez serwis producenta.

Serwis jest realizowany w siedzibie producenta tj. F.U.W.K. „KONWEKTOR” Sp. z o. o.. W przypadku braku możliwości dostarczenia wyrobu do producenta serwis jest realizowany w miejscu eksploatacji wyrobu.

Po dokonaniu naprawy pracownik serwisu opisuje zakres naprawy w Karcie Gwarancyjnej.

10.6 REALIZACJA NAPRAW POGWARANCYJNYCH I NIEOBJĘTYCH GWARANCJĄ.

Procedura naprawy pogwarancyjnej lub nieobjętej gwarancją jest uruchamiana przez F.U.W.K. „KONWEKTOR” Sp. z o. o. na podstawie pisemnego zamówienia/zapytania klienta złożonego do Działu Sprzedaży. Dział Sprzedaży każdorazowo potwierdza przyjęcie zamówienia klienta na usługę naprawy określając propozycję miejsca naprawy (miejsce eksploatacji wyrobu lub inne proponowane przez klienta, dostarczenie do F.U.W.K. „KONWEKTOR” Sp. z o. o.) datę przyjazdu serwisu/realizacji naprawy i koszt naprawy.

Wymagana jest pisemna akceptacja klienta na propozycję kosztów naprawy, terminu realizacji oraz wystawienia faktury VAT bez podpisu klienta.

Po dokonaniu naprawy przez nasz serwis dokonywany jest odpowiedni wpis do Karty Gwarancyjnej, co jest podstawą do przedłużenia Gwarancji. W zależności od zakresu naprawy klient uzyskuje prawa gwarancyjne na okres ustalony pomiędzy stronami. W przypadku pełnego przeglądu i wymiany jednostki napędowej klienci otrzymują pełne prawa gwarancyjne na okres 24 miesięcy.

11. POSTĘPOWANIE Z WYROBEM PO EKSLOATACJI.

Wentylator WP-500 jest w pełni wykonany z materiałów nieszkodliwych dla środowiska, nadających się do przeróbki wtórnej. Materiałem głównym, z którego są wykonane obudowa, podstawa silnika, wirnik jest stal. Pozostałe elementy, tj .silnik i jego uzwojenia wykonane są z metali nieżelaznych- aluminium i miedź, które podlegają złomowaniu.

Opakowanie wentylatora wykonane jest w całości z drewna w celu możliwości odzyskania surowców wtórnych i ponownego zastosowania.

W celu właściwego postępowania z wyrobami do złomowania, recyklingu, utylizacji, itp. należy stosować się do przepisów lokalnych z tego zakresu. W przypadku braku takich należy stosować się do przepisów krajowych.

(Ważna z dokumentem zakupu)

Nr fabryczny

Data produkcji	<u>Data sprzedaży</u>
.....	

[illegible]

.....

Zgłoszenie Reklamacyjne				
Nazwa i adres producenta: F.U.W.K. „KONWEKTOR” Sp. z o. o. 87-600 Lipno ul. Wojska Polskiego 6 NIP 466-02-04-768			Telefony kontaktowe/fax.: ☎ Centrala (0-54) 287 22 34 Wew. 356, 305, 365, 366. ☎ Fax. (0-54) 287 2341	
Nazwa i adres użytkownika: (Wypełnia użytkownik)			Telefony kontaktowe: (Wypełnia użytkownik)	
Opis zgłoszenia				
(Wypełnia użytkownik)				
Nazwa wyrobu / typ	Wielkość	Ilość szt.	Nr seryjny / rok produkcji	Przyczyny zgłoszenia
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
Podpis zgłaszającego:				
(Wypełnia firma, która dokonała zakupu w FUWK) Nr F-ry VAT NIP			(Wypełnia firma, która dokonała zakupu w FUWK) Zakupu dokonano dnia:	

Zgłoszenie Reklamacyjne				
Nazwa i adres producenta: F.U.W.K. „KONWEKTOR” Sp. z o. o. 87-600 Lipno ul. Wojska Polskiego 6 NIP 466-02-04-768			Telefony kontaktowe/fax.: ☎ Centrala (0-54) 287 22 34 Wew. 356, 305, 365, 366. ☎ Fax. (0-54) 287 2341	
Nazwa i adres użytkownika: (Wypełnia użytkownik)			Telefony kontaktowe: (Wypełnia użytkownik)	
Opis zgłoszenia				
(Wypełnia użytkownik)				
Nazwa wyrobu / typ	Wielkość	Ilość szt.	Nr seryjny / rok produkcji	Przyczyny zgłoszenia
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
Podpis zgłaszającego:				
(Wypełnia firma, która dokonała zakupu w FUWK) Nr F-ry VAT NIP			(Wypełnia firma, która dokonała zakupu w FUWK) Zakupu dokonano dnia:	

ANKIETA KLIENTA

SZANOWNY KLIENCIE!

W celu poprawy obsługi klientów oraz jakości naszych wyrobów i usług firma nasza opracowała ankietę, którą kierujemy do Was i prosimy o wypełnienie i odesłanie.

Na podstawie otrzymanych ankiet sporządzane są okresowe analizy, które dają nam obraz pracy naszej organizacji oraz jakości wyrobów. Obiektywna ocena klientów jest podstawą do podejmowania przez nas działań doskonalących, które z pewnością poprawią jakość obsługi Państwa i naszych wyrobów.

Zapewniamy, iż każda ankieta otrzymana od Państwa jest traktowana anonimowo.

Poniższą ankietę należy wypełnić poprzez zaznaczenie odpowiedniej cyfry (oceny) kółkiem.

W przypadku konieczności można uszczegółowić ankietę o dodatkowe uwagi.

Ocena ankiety obejmuje zakres od 1-5, **1** jest najniższą oceną.

1. Czy komunikacja z firmą jest właściwa?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Uwagi:	
2. Czy czas opracowania ofert jest zadowalający?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Uwagi:	
3. Czy obsługa Działu Sprzedaży jest właściwa?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Uwagi:	
4. Jak oceniacie Państwo wyroby produkowane przez naszą firmę?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Uwagi:	
5. Jak oceniacie Państwo stosunek cen do produkowanych wyrobów?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Uwagi:	
6. Czy informacje zawarte w Instrukcji Obsługi są wystarczające?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Uwagi:	
7. Czy jakość opakowań wyrobów jest właściwa?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Uwagi:	
8. Czy estetyka wyrobów jest właściwa?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Uwagi:	
9. Jak oceniają Państwo jakość usług gwarancyjnych?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Uwagi:	

10. Inne uwagi/sugestie.

.....

.....

.....

.....

Podpis

Za wypełnienie i odesłanie ankiety serdecznie dziękujemy.