

## Kundetilfredshed

For Entreprisen: **Skanderborg Gymnasium, facade- og energirenovering**  
 Projekttype: Energirenovering og renovering  
 Entrepriseform: Hovedentreprise / facadeentreprisen  
 Virksomhedens rolle: Hovedentreprenør  
 Udførelsesperiode: Efterår 2010  
 Udfyldt af: Årstiderne Arkitekter, byggeleder Bo Juul Frederiksen  
 (person som evt. kan kontaktes)

Virksomhed: **ESE Entreprise A/S**  
 CVR nr.: 3288 6558

Område	Kundetilfredshed 1 (se note 1)	Virksomhedens resultat
Tidsfrister	1. Relativ afvigelse mellem planlagt og faktisk udførelsestid korrigeret for tidsfristforlængelser	0 %
Mangler	2. Antal kosmetiske mangler	0,3 %
	3. Antal mindre alvorlige mangler	0 %
	4. Antal alvorlige og kritiske mangler	0 %
	5. Antal forhold der skal undersøges nærmere	0 %
	6. Økonomisk værdiansættelse af mangler	0,5 %
	7. Har der været mangler ved afleveringen som har vanskeliggjort eller faktisk forhindret den forudsatte brug af væsentlige dele af byggeriet	NEJ
Arbejdsulykker	8. Ulykkesfrekvens	0
Kundetilfredshed	9. Kundetilfredshed med byggeprocessen (se note 2)	4
	10. Virksomhedens vurdering af dens underentreprenører (se note 2)	3
	11. Kundeloyalitet (se note 3)	5

Kundetilfredshedsmåling 2	Vurdering (1,2,3,4,5)	Betydning (1,2,3,4,5)
	Se note 2	Se note 4
1. Entreprenørens evne til at bistå konstruktivt ved projektgennemgang eller planlægning af opgaveløsningen forud for entreprisens opstart på byggepladsen	4	5
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	4	5
3. Entreprenørens evne til at overholde aftalte tidsplaner og aflevere entreprisen til tiden	4	5
4. Entreprenørens evne til at føre en konstruktiv dialog og medvirke til et godt samarbejde mellem projektets nøglepersoner	4	5
5. Entreprenørens evne til at tage hensyn til byggepladsens omgivelser, f.eks. naboer, beboere, øvrigt personale og evt. brugere af bygningen, under arbejdets udførelse	4	5
6. Entreprenørens evne til at medvirke til at gennemføre en tilfredsstillende aflevering	4	5
7. Entreprenørens evne til at levere information om drift og vedligeholdelse i overensstemmelse med udbudsmaterialets krav	4	5

**Note 1: Prisniveau 2009/2010**

**Note 2: Nøgletallet er opgjort efter følgende skala:**

- 1 = meget værre end gennemsnittet
- 2 = værre end gennemsnittet
- 3 = som gennemsnittet
- 4 = bedre end gennemsnittet
- 5 = meget bedre end gennemsnittet

**Note 3: Kundens vurdering af om man vil benytte virksomheden igen ved et lignende projekt.**

**Nøgletallet er opgjort efter følgende skala:**

- 1 = udelukket
- 2 = sikkert ikke
- 3 = muligvis
- 4 = sikkert
- 5 = helt sikkert

**Note 4: Betydning er opgjort efter følgende skala:**

- 1 = mindst vigtigt
- 2 = mindre vigtigt
- 3 = vigtigt
- 4 = mere vigtigt
- 5 = særdeles vigtigt

En streg (-) betyder at spørgsmålet ikke er relevant i den konkrete opgave