

FAKTA BLAD

Kundetilfredshed

ESE Entreprise A/S

For Entreprisen: **Tagreoveringer for Horsens Kommune – BoDøgn og Valhalla SFO**
 Projekttype: Tagreoveringer, energireoveringer mv.
 Entrepriseform: Hovedentreprise
 Virksomhedens rolle: Hovedentreprenør
 Udførelsesperiode: December 2013 – august 2014
 Udfyldt af: Horsens Kommune, arkitekt Bent Vestergaard, mobil 3016 7211
 (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	Ingen
Mangler	2. Antal kosmetiske mangler	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	3 %
	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)	3
	10. Virksomhedens vurdering af dens underentreprenører (se note 2)	3
	11. Kundeloyalitet (se note 3)	3

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	4
3. Entreprenørens evne til at overholde aftalte tidsplaner og aflevere entreprisen til tiden	3	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	3	5
7. Entreprenørens evne til at levere information om drift og vedligeholdelse i overensstemmelse med udbudsmaterialets krav	X	5

Note 1: Prisniveau 2013/2014

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 relevante i denne konkrete opgave

FD