



ProveedorHotelero.com

inicio

directorio

artículos

blog

contacto

¿Qué tal está su servicio de mantenimiento?

Encuesta de evaluación del desempeño de mantenimiento.

	Haga una evaluación de 1 a 10 a cada aseveración desde su punto de vista personal. Usando 10 si está totalmente de acuerdo.	Calificación
1	Cualquier persona puede recibir una excelente impresión al visitar sus instalaciones y observar el estado en que se encuentra la maquinaria y la limpieza de sus áreas circundantes.	
2	Cada vez que es necesario, el servicio del personal de mantenimiento es rápido y eficaz e la solución de problemas y aseguran que éstos no se repitan.	
3	Existe un excelente diálogo entre todos los colaboradores que permite analizar las causas raíz de los problemas para evitar su recurrencia.	
4	Los técnicos de mantenimiento, cuando llegan a efectuar un servicio, están preparados con los conocimientos y las herramientas adecuadas.	
5	En la mayoría de los casos en que se requiere una reparación, se cuenta con los repuestos necesarios, lo que permite reducir al mínimo pérdidas de instalaciones disponibles.	
6	Cuando un servicio de mantenimiento queda terminado, lo técnicos se aseguran que el lugar quede limpio, se esmeran en que todas las cubiertas del equipo y/o mobiliario queden perfectamente reinstaladas sin dejar huella de la reparación.	
7	Los técnicos de mantenimiento son respetados por su trato profesional con todos los demás asociados.	
8	En caso necesario, cualquier persona puede recurrir a los registros del área de mantenimiento para tener un estimado realista del costo y frecuencia de las fallas en general.	
9	Se cuenta con un MMS (Sistema Computarizado de Manejo de Mantenimiento) con servicio en línea que se mantiene constantemente actualizado con las actividades del día.	
10	Más de 80% de su tiempo, el personal de mantenimiento está ocupado en realizar actividades de mantenimiento programado, y solo menos de 20% de su tiempo atiende solicitudes emergentes.	
11	Todas las acciones de los técnicos de mantenimiento se encuentra documentada, y sus clientes reciben información oportuna sobre cualquier intervención que hayan realizado en el equipo e instalaciones.	
	TOTAL:	

Más de 100	¡Excelente, siga mejorando!
De 71 a 100	¡Hay bastantes oportunidades!
De 40 a 70	¡Analice posibles mejoras y tome acción!
Menos de 40	¡Urgente corregir!