АНКЕТА

оценки удовлетворенности потребителя услуг органа по сертификации продукции

**ООО «Центр Сертификации Стандарт»**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **Информация об организации заказчика (*по желанию*):** |
| **1.1** | Наименование организации |  |
| **1.2** | Почтовый адрес  |  |
| **1.3** | Ф.И.О. и должность |  |
| **1.4** | Телефон |  | Факс |  | E-mail |  |
| **1.5** | С какого времени Вы являетесь клиентом по оцениванию? |  |
| **1.6** | Удовлетворенность оказываемой(ыми) услугой(ами) за период |  |
|  |  |
| **2** | **Оказываемая Вам услуга по подтверждению соответствия (*нужное отметить*):** |
| **[ ]**  | * электротехнической группы продукции
 |  | **[ ]**  | * упаковочной продукции
 |
| **[ ]**  | * пищевой продукции
 |  | **[ ]**  | * продукции легкой промышленности
 |
| **[ ]**  | * парфюмерно-косметической продукции
 |  | **[ ]**  | * продукции для детей и подростков
 |
| **[ ]**  | * игрушек
 |  |  |  |
|  |  |  |
| **3** | **Удовлетворенность услугой(ами):** |
|  | ***Оцените по 5-балльной шкале степень Вашей удовлетворенности оказываемой услугой:*** |
|  | **5** баллов – высокая степень удовлетворенности |
|  | **4** балла – хорошая степень удовлетворенности: ожидания оправдываются, но восхищения не возникает  |
|  | **3** балла – средняя степень удовлетворенности: ожидания не всегда оправдываются |
|  | **2** балла – низкая степень удовлетворенности: ожидания оправдываются в редких случаях |
|  | **1** балл – полная неудовлетворенность |
|  | ***Оцените значимость оцениваемых свойств:*** |
|  | **5** – показатель чрезвычайно важен |
|  | **4** – показатель важен |
|  | **3** – степень важности показателя не стабильна и определяется обстоятельствами |
|  | **2** – степень важности показателя низкая |
|  | **1** – показатель абсолютно не важен |
|  |  |  |  |  |
| **№****п/п** | **Оцениваемый показатель** | **Оценка степени удовлетворения в баллах** | **Оценка значимости оцениваемого свойства** |
| 1 | Сроки исполнения |  |  |
| 2 | Стоимость работ (ценовая политика) |  |  |
| 3 | Качество оформления документов по результатам выполненных работ |  |  |
| 4 | Квалификация (компетентность) персонала, личные качества персонала (вежливость, объективность, беспристрастность) |  |  |
| 5 | Отношение к просьбам и пожеланиям Заказчика |  |  |
| 6 | Уровень технической оснащенности |  |  |
| 7 | Инфраструктура |  |  |
|  |  |  |
| **4** | **Поясните причины снижения оценки удовлетворенности** |  |
|  |
|  |
|  |  |  |
| **5** | **Ф.И.О. оцениваемых экспертов-аудиторов (*по желанию*)** |  |
|  |  |  |
| **6** | **Ваши предложения и рекомендации по улучшению нашей работы** |  |
|  |
|  |
|  |

Заполненную анкету присылайте по адресу: 223021, Минский район, Щомыслицкий с/с, район д.Богатырево 23/4, пом. № 101 ;

факс (17) 301-01-26 или е-mail: info@certifikat.by