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