**АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**УВАЖАЕМЫЕ ПАРТНЕРЫ!**

Предлагаем Вам оценить деятельность нашей компании по вопросам выполнения работ и (или) оказания услуг в области обеспечения единства измерений.

Ваша обратная связь поможет провести анализ деятельности, понять Ваши пожелания и улучшить систему менеджмента качества при оказании услуг

Информация о заказчике:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации: |  |
| Фамилия, инициалы: |  |
| Должность: |  |
| Контактный телефон: |  |
| E-mail: |  |
| Дата заполнения анкеты: |  |

Куда направлять заполненную Анкету:

|  |  |
| --- | --- |
| Кому: | Давыдкиной Александре Евгеньевне  Директору по качеству  ООО «Метрология и Автоматизация» |
| По адресу: | 443013, г. Самара, ул. Киевская, д. 5А |
| E-mail: | [davydkina@ma-samara.ru](mailto:davydkina@ma-samara.ru) |

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя | Оценка клиента | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Качество оказываемых услуг:  1.1 Рассмотрение запросов на оказание услуг по поверке и аттестации методик измерений и метрологической экспертизе (нужное подчеркнуть) |  |  |  |  |  |
| 1.2 Оформление финансовых документов: договоров, актов об оказании услуг и счет-фактур |  |  |  |  |  |
| 1.3 Поверка средств измерений, аттестация методик измерений, метрологическая экспертиза |  |  |  |  |  |
| 1.4 Оформление документов по результатам оказания услуги (протоколов, свидетельств о поверке, свидетельств об аттестации МВИ, экспертных заключений) |  |  |  |  |  |
|  | Качество обслуживания (вежливость, внимательность, отзывчивость) |  |  |  |  |  |
|  | Соблюдение установленных сроков выполнения работ |  |  |  |  |  |
|  | Стоимость оказываемых услуг |  |  |  |  |  |
|  | Возможность применения гибкой системы платежей |  |  |  |  |  |
|  | Доступность информации о предоставляемых услугах (на сайте (<https://www.ma-samara.com> и в социальных сетях) |  |  |  |  |  |
|  | Имидж и надежность организации (репутация, партнерские отношения, индивидуальный подход к заказчикам) |  |  |  |  |  |

ПОЯСНЕНИЕ ДЛЯ ПОСТАНОВКИ ОЦЕНОК УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **5** | Полностью удовлетворяет |  |
| **4** | В целом удовлетворяет |  |
| **3** | Не удовлетворяет по отдельным критериям |  |
| **2** | В большей степени не удовлетворяет |  |
| **1** | Полностью не удовлетворяет |  |

ОЦЕНКА ГОТОВНОСТИ К ДАЛЬНЕЙШЕМУ СОТРУДНИЧЕСТВУ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **5** | С удовольствием продолжим и будем рекомендовать сотрудничество с Вашей организацией |  |
| **4** | Готовы продолжать и рекомендовать сотрудничество с Вашей организацией |  |
| **3** | Продолжение сотрудничества с Вашей организацией приемлемо |  |
| **2** | Продолжение сотрудничества с Вашей организацией возможно. Деятельность Вашей организации требует улучшения |  |
| **1** | Продолжение работы с Вашей организацией неприемлемо. Будем обращаться к другим поставщикам аналогичных услуг |  |

*Примечание:* отметить «**V**» в одном из квадратов напротив выбранного вами ответа.

Ваши пожелания и предложения по улучшению нашей работы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

подпись, инициалы, фамилия