**Федеральное бюджетное учреждение**

**«Государственный региональный центр стандартизации,**

**метрологии и испытаний в Самарской области»**

**АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ!**

Предлагаем Вам оценить деятельность нашей организации по вопросам этой анкеты.

Заполненная вами анкета станет предметом анализа и поможет нам оценить Ваше восприятие деятельности нашей организации и выявить области для улучшения.

Информация о заказчике:

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

Куда направлять заполненную Анкету:

|  |  |
| --- | --- |
| Кому: | Дубровской Елене Вячеславовне  Начальнику сектора координации услуг  ФБУ «Самарский ЦСМ» |
| По адресу: | 443013, г. Самара, проспект Карла Маркса, 134 |
| По факсу: | (846) 336-15-54 |
| E-mail: | sku@samaragost.ru |

.

Мы благодарны Вам за Вашу готовность к сотрудничеству и возможность выделить время для оценки

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя | Оценка клиента | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Качество оказываемых услуг:  1.1 Оформление финансовых документов: договоров, актов об оказании услуг и счет-фактур |  |  |  |  |  |
| 1.2 Поверка, калибровка; декларирование и сертификация; испытания; информационное обслуживание (нужное подчеркнуть) |  |  |  |  |  |
| 1.3 Оформление документации по результатам оказания услуги (протоколов, свидетельств о поверке, сертификатов о калибровке; деклараций, сертификатов на продукцию, услуги и системы менеджмента; копий нормативной документации, каталожных листов; протоколов испытаний) |  |  |  |  |  |
|  | Качество обслуживания (вежливость, внимательность, отзывчивость) |  |  |  |  |  |
|  | Компетентность персонала (знание вопроса) |  |  |  |  |  |
|  | Соблюдение установленных сроков выполнения работ |  |  |  |  |  |
|  | Цены на оказываемые услуги |  |  |  |  |  |
|  | Возможность применения гибкой системы платежей |  |  |  |  |  |
|  | Доступность информации о предоставляемых услугах (на сайте (http://www.samaragost.ru и в социальных сетях) |  |  |  |  |  |
|  | Имидж и надежность организации (репутация, партнерские отношения, индивидуальный подход к заказчикам) |  |  |  |  |  |

ОЦЕНКА ГОТОВНОСТИ К ДАЛЬНЕЙШЕМУ СОТРУДНИЧЕСТВУ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **5** | С удовольствием продолжим и рекомендуем 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 с Вашей организацией не приемлемо. 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

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

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

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

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

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

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

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

подпись инициалы, фамилия

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