Ф-16 ДП 005

**АНКЕТА**

**по оценке удовлетворенности услугами, оказываемыми ОПС ТОО «КазЦСЖТ»**

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ!

Просим Вас оценить деятельность нашего предприятия по вопросам этой Анкеты. Анкета составлена таким образом, чтобы Вы могли оценить:

* насколько Вы довольны нашей организацией в качестве поставщика услуг по подтверждению соответствия продукции, исходя из предложенных в Анкете критериев оценки нашей деятельности (оценка удовлетворённости услугами).

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

Заполненную анкету Вы можете выслать по электронной почте e-mail: kazcszht@bk.ru или почтой на адрес: 010000, Республика Казахстан, г. Астана, ул. Мирная, д.7

***Рекомендации по заполнению анкеты прилагаются.***

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

(наименование вашей организации)

**Договорные отношения**

Оперативность заключения договоров: 2 3 4 5

Оценка содержания договоров: 2 3 4 5

Выполнение условий договоров: 2 3 4 5

Оформление бухгалтерской документации к договору: 2 3 4 5
Ваши рекомендации и предложения по улучшению качества договорных отношений:

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

**Доступность информации о компании и услугах**

Информативность сайта: 2 3 4 5

Удобство интерфейса сайта: 2 3 4 5

Ваши рекомендации и предложения по улучшению:

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

**Выполнение работ по оценке соответствия**

Предоставление информации от ОПС: 2 3 4 5

Проведение испытаний: 2 3 4 5

Выдача документов по подтверждению соответствия: 2 3 4 5

Проведение анализа состояния производства: 2 3 4 5

Ваши рекомендации и предложения по улучшению:

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

**Работа персонала**

Соблюдение беспристрастности  2 3 4 5

Уровень квалификации: 2 3 4 5
Оперативность реагирования: 2 3 4 5
Полнота полученной информации: 2 3 4 5
Доброжелательность персонала: 2 3 4 5
Ваши рекомендации и предложения по улучшению:

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

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

 *Должность, подпись ФИО ответственного за заполнение анкеты*

 *Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ АНКЕТЫ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Оценка по этой Анкете предполагает оценку удовлетворённости. Оценка ведется на основе критериев по 5-ти бальной убывающей шкале оценки.

Оценка удовлетворённости:

|  |  |
| --- | --- |
| 5 | Мы весьма удовлетворены.Критерий в полной мере применим для оценки деятельности предприятия. Результаты совместной работы превзошли наши ожидания. |
| 4 | Мы частично удовлетворены, однако есть над чем работать Деятельность предприятия соответствует критерию. |
| 3 | Мы не удовлетворены.Критерий вряд ли можно применить к оценке деятельности предприятия. |
| 2 | Мы совершенно не удовлетворены. |

Оценка проставляется путем обведения шариковой ручкой в правой стороне Анкеты числа, соответствующего Вашему уровню оценки по каждому разделу анкеты.