И-03-05

Приложение Б

**Форма анкеты**

Анкета

**опроса заказчика услуг ИЛ**

# 1 Информация об организации-потребителе

1.1 Наименование организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.2 Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.3 Вид услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.4 Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ факс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e-mail\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.5 Являетесь ли Вы постоянным потребителем наших услуг, с какого времени \_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2 Удовлетворенность услугой за период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Считаете ли Вы наше предприятие надежным партнером \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оцените по пятибалльной шкале степень Вашей удовлетворенности нашими услугами (1- плохо, 2-неудовлетворительно, 3-удовлетворительно, 4-хорошо, 5-очень хорошо)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерии оценки** | | **Оценка** | | | | | | | | |
| **1** | **2** | | **3** | | **4** | | **5** | |
| 2.1Удовлетво-ренность качеством обслуживания | 2.1.1Сроки предоставления услуг |  | |  | |  | |  | |  |
| 2.1.2Организация предоставления услуг |  | |  | |  | |  | |  |
| 2.1.3Любезность персонала |  | |  | |  | |  | |  |
| 2.1.4Комфортность пребывания (ожидания) в ИЛ |  | |  | |  | |  | |  |
| 2.1.5Быстрота реагирования персонала ИЛ |  | |  | |  | |  | |  |
| 2.1.6Желание дальнейшего сотрудничества |  | |  | |  | |  | |  |
| 2.1.7Возможность консультаций по услугам ИЛ |  | |  | |  | |  | |  |
| 2.1.8Удовлетворенность претензий (жалоб) |  | |  | |  | |  | |  |
| 2.2Удовлетво-  ренность ценой за услуги | 2.2.1Удовлетворенность ценой |  | |  | |  | |  | |  |
| 2.2.2Соответствие цены за услуги полученному полезному эффекту |
| 2.3Удовлетво-ренность доступностью услуг | 2.3.1Доступность предоставления услуг в ИЛ |  | |  | |  | |  | |  |
| 2.4Удовлетво-ренность надежностью услуг | 2.4.1Уверенность в получении необходимой информации |  | |  | |  | |  | |  |
| 2.4.2Уверенность в предоставлении необходимого сервиса |

Продолжение

Формы анкеты

**3 Прочие вопросы**

3.1 Ваше мнение о качестве наших услуг по испытаниям в сравнении с другими организациями\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

3.2 Что наиболее важно для Вас при выборе организации, предоставляющей различные услуги по испытаниям ( пронумеруйте по степени важности от 1 до 4)

ٱ Качество обслуживания;

ٱ Цена за услуги;

ٱ Доступность услуги;

ٱ Надёжность услуги.

3.3 Сообщите, пожалуйста, о возможной потребности в наших услугах на следующий год \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

3.4 Ваши предложения по улучшению нашей работы с потребителем наших услуг \_\_\_\_\_\_

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

Анкету заполнил (ФИО)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Примечание: Заполненные анкеты, пожалуйста, направляйте в испытательную лабораторию ТОО «Казлифтконсалтинг» г. Астана, e-mail: kazliftcon@bk.ru