|  |  |
| --- | --- |
|  | **Анкета оценки удовлетворенности Заказчика услугами**  **ОП Лаборатории ООО «БТК Текстиль»**  **УВАЖАЕМЫЙ ЗАКАЗЧИК!**  Благодарим Вас за выбор ОП Лаборатории ООО «БТК Текстиль».  Просим Вас уделить несколько минут и заполнить настоящую анкету.  Это поможет нам выявить недостатки и будет способствовать дальнейшему повышению качества оказываемых услуг. |

**ОПРОС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАКАЗЧИКА**

**Уважаемый Заказчик!**

Мы благодарим Вас за сотрудничество с ОП Лабораторией ООО «БТК Текстиль» и хотели бы в дальнейшем более полно выполнять Ваши требования к нам.

С этой целью просим оценить степень Вашей удовлетворенности от работы с нами и значимость перечисленных ниже оценочных показателей.

**1. Информация о предприятии-заказчике:**

1.1 Наименование предприятия, почтовый адрес:

|  |
| --- |
|  |

1.2 Заказываемые услуги:

|  |
| --- |
|  |

1.3 Являетесь ли Вы нашим постоянным клиентом, с какого времени?

|  |
| --- |
|  |

**2. Удовлетворенность услугами ОП Лабораторией ООО «БТК Текстиль»:**

2.1 Считаете ли Вы ОП Лабораторию ООО «БТК Текстиль» надежным исполнителем? (да / нет) \_\_\_\_

2.2 Оцените степень Вашей удовлетворенности услугами ОП Лаборатории ООО «БТК Текстиль» исходя из следующих критериев оцен­ки:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Шкала удовлетворенности, А** | | **Шкала значимости, Б** | |
| 5 баллов | высокая степень удовлетворенности | 1 | показатель чрезвычайно важен |
| 4 балла | хорошая степень удовлетворенности | 0,75 | показатель важен |
| 3 балла | средняя степень удовлетворенности | 0,5 | степень важности показателя нестабильна, определяется обстоятельствами |
| 2 балла | низкая степень удовлетворенности | 0,2 | степень важности показателя низкая |
| 1 балл | полная неудовлетворенность | 0,1 | показатель абсолютно не важен |

| **Оценочные показатели** | **Ответы** | |
| --- | --- | --- |
| **шкала А** | **шкала Б** |
| **1. Качество проведения испытаний**  Как вы оцениваете функциональные характеристики оказываемой услуги: | | |
| оперативность (сроки) проведения испытаний |  |  |
| точность полученных результатов |  |  |
| используемое при испытаниях оборудование |  |  |
| безопасность проведения испытаний |  |  |
| квалификация сотрудников испытательной лаборатории |  |  |
| условия хранения испытываемых образцов продукции |  |  |
| процедура приема-передачи отобранных для испытаний образцов |  |  |
| **2. Процесс взаимодействия с заказчиком**  Как Вы оцениваете наши отношения: | | |
| климат общения |  |  |
| вежливость, отзывчивость |  |  |
| доступность, коммуникабельность |  |  |
| исполнительность и доверие по результатам выполненных работ |  |  |
| надежность (конфиденциальность, беспристрастность) |  |  |
| длительность оформления документов (договора, протоколов испытаний, отчетных документов и т.д.) |  |  |
| **3. Процесс оказания услуги (проведения испытаний)**  Что по Вашему мнению является важным в наших отношениях: | | |
| ритмичность |  |  |
| оперативность |  |  |
| своевременность |  |  |
| сохранность при транспортировании, хранении |  |  |
| способность удовлетворять требуемый объем испытаний |  |  |
| **4. Общая оценка удовлетворенности** | | |
| доступность информации о предоставляемых услугах |  |  |
| оперативность работы по запросам, замечаниям, претензиям |  |  |

2.3 Ваше мнение о качестве наших услуг, в сравнении с другими компаниями, осуществляющими испытания/исследования?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | - Качество уступает |  | - Качество на уровне |  | - Качество превосходит |

**3. Ваши предложения и комментарии по улучшению нашей работы:**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4. Анкету заполнил (ФИО)** |  |
| Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата заполнения «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г | | |
| *Заполненную анкету просьба выслать по адресу: G.Melezhik@btcgroup.ru* | | |