**Анкета оценки удовлетворенности заказчика услугами испытательной лаборатории**

**ООО «Альтера»**

*Мы благодарим Вас за сотрудничество с нашей лабораторией и хотели бы в дальнейшем в полной мере удовлетворять Ваши потребности в наших услугах. С этой целью просим оценить степень Вашей удовлетворенности нашими услугами и значимость для Вас перечисленных ниже ее показателей.*

Потребитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование и адрес потребителя)*

Наименование услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оцените степень Вашей удовлетворенности услугами испытательной лаборатории ООО «Альтера» исходя из следующих критериев оценки:

**5 баллов** - полная удовлетворённость,

**4 балла** - хорошая степень удовлетворённости,

**3 балла** - средняя степень удовлетворённости,

**2** **балла** - низкая степень удовлетворённости,

**1 балл** - полная неудовлетворённость.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели оценки удовлетворенности | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. Оцените степень надежности нашей лаборатории как исполнителя |  |  |  |  |  |
| 2. Насколько соответствует качество оказанных нами услуг согласованным требованиям (условиям договора) |  |  |  |  |  |
| 3. Оцените своевременность оказания нами услуг |  |  |  |  |  |
| 4. Насколько доступна для Вас информация о наших услугах? |  |  |  |  |  |
| 5. Оперативно и результативно ли проводится нами работа по Вашим запросам, замечаниям, претензиям? (если они имели место) |  |  |  |  |  |
| 6. Оцените профессиональные качества наших сотрудников: | | | | | |
| -компетентность; |  |  |  |  |  |
| -деловая этика; |  |  |  |  |  |
| -беспристрастность; |  |  |  |  |  |
| - соблюдение конфиденциальности |  |  |  |  |  |

Ваше мнение о качестве наших услуг в сравнении с другими организациями?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рекомендовали бы Вы другим организациям заказать наши услуги? (да/нет)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Что наиболее важно для Вас при выборе организации по лабораторным исследованиям (пронумеруйте по степени важности)?

Цена - Надежность -

Качество - Давние связи -

Территориальная близость - Имидж организации -

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваши предложения по улучшению нашей работы с заказчиками?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Заполненную анкету просим выслать по e-mail: zaltera@yandex.ru

*Спасибо, что уделили время на заполнение анкеты. Нам важно Ваше мнение!*