**Анкета «Оценка удовлетворенности потребителя»**

Предлагаем Вам оценить деятельность РУП «Сертис» РУП «Белстройцентр» по вопросам данной анкеты.

 Оценка проводится по 10 балльной шкале: 1 – 4 балла – плохо, 5 – 7 баллов – удовлетворительно, 8-10 баллов – хорошо.

|  |  |
| --- | --- |
| Информация о потребителе: наименование предприятия, Ф.И.О., тел., Email *(по желанию)* |  |
| Оказываемая услуга (отметить любым  значком) | Испытания продукции в строительстве |  |
| Подтверждение соответствия продукции в строительстве |  |
| Вопросы | № | Критерии | Оценка |
| Качество обслуживания | 1 | Доступность информации о выполняемых нами услугах  |  |
| 2 | Доступность (простота) приобретения услуги(отсутствие очереди, предварительной записи, подготовительных работ, запрашиваемых документов и т.д.)  |  |
| 3 | Сопровождение услуги (разъяснения, методический материал )  |  |
| 4 | Достаточность времени, отведенного на разъяснения.  |  |
| 5 | Индивидуальность подхода  |  |
| Надежность  | 6 | Имидж нашего предприятия (как Вы его оцениваете)  |  |
| 7 | Соблюдение конфиденциальности |  |
| 8 | Объективность подхода |  |
| 9 | Соблюдение беспристрастности |  |
| Стоимость услуги | 10 | Стоимость услуги  |  |
| 11 | Сроки оплаты услуги(насколько приемлемы, возможность оплаты услуги параллельно с выполнением услуги, после оказания услуги) |  |
| Скорость оказания услуги | 12 | Прогнозируемый срок оказания услуги |  |
| 13 | Сроки рассмотрения документов |  |
| 14 | Сроки оформления договора, документов на оплату  |  |
| 15 | Реальный срок оказания услуги |  |
| Качества персонала | 16 | Профессионализм |  |
| 17 | Этичность поведения |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дополнительные вопросы | Да | Нет |
| Вы будете к нам еще обращаться? |  |  |
| Вы бы взяли на себя ответственность нас рекомендовать? |  |  |
| В работе с нами Вы были чем-то приятно удивлены, чем?  |  |  |
| В работе с нами Вы были чем-то разочарованы, чем?  |  |  |

Ваши пожелания, рекомендации, вопросы, просьбы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо, что работаете с нами!