**Анкета «Оценка удовлетворенности потребителя»**

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

Оценка проводится по 10 бальной шкале: (1 – 4) балла – плохо, (5 – 7) баллов – удовлетворительно, (8-10) баллов – хорошо

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Информация о потреби-теле: наименование предприятия, Ф.И.О., тел., E-mail *(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!