**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ЗАКАЗЧИКА УСЛУГАМИ ИСПЫТАТЕЛЬНОГОЛАБОРАТОРНОГО ЦЕРТРА**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по железнодорожному транспорту»**

Уважаемый заказчик!

Мы благодарим Вас за то, что Вы воспользовались услугами нашего испытательного лабораторного центра (далее – ИЛЦ). Для оценки уровня предоставления услуг нашего ИЛЦ, просим Вас ответить на несколько вопросов, которые помогут нам сделать услуги качественнее.

**1. Информация о заказчике (информация предоставляется по желанию)**

|  |  |
| --- | --- |
| Организация, представителем которой Вы являетесь |  |
| Контактный номер телефона, e-mail  |  |
| Являетесь ли Вы нашим постоянным клиентом, с какого времени? |  |
| Дата заполнения анкеты |  |

**2. Оцените уровень удовлетворенности услугами ИЛЦ по пятибалльной шкале:**

**- 5 баллов** - полная удовлетворённость

**- 4 балла** - хорошая степень удовлетворённости

**- 3 балла** - средняя степень удовлетворённости

**- 2 балла** - низкая степень удовлетворённости

**- 1 балл** - полная неудовлетворённость

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерии оценки удовлетворённости заказчика** | **Степень удовлетворенности, балл** |
| Оперативность реагирования на Вашу заявку (запрос) |  |
| Удовлетворенность качеством предоставленных ИЛЦ услуг |  |
| Соблюдение условий договора |  |
| Соблюдение сроков проведения испытаний/оказания услуг |  |
| Приемлемость стоимости услуг |  |
| Доступность и полнота информации об ИЛЦ, оказываемых им услугах |  |
| Удовлетворенность спектром предлагаемых услуг |  |
| Поддержание лабораторией обратной связи с заказчиком (оперативность реагирования лаборатории на Ваши запросы, предложения, замечания) |  |

**3. Ваша готовность к дальнейшему сотрудничеству** (поставьте галочку напротив одного из перечисленных вариантов)

|  |  |
| --- | --- |
| С удовольствием продолжу и рекомендую сотрудничество с вашим ИЛЦ  |  |
| Готов продолжать и рекомендовать сотрудничество с вашим ИЛЦ |  |
| Продолжение сотрудничества с вашим ИЛЦ возможно. |  |
| Продолжение сотрудничества с вашим ИЛЦ возможно только в условиях жёсткого контроля. Деятельность требует улучшения. |  |
| Продолжение сотрудничества с вашим ИЛЦ невозможно. Будем обращаться в другие лаборатории. |  |

**4. Нам важно знать:**

4.1 Откуда Вы узнали о нашей испытательной лаборатории:

* Из СМИ (телевидение, радио, печатные издания)
* Из Интернет
* На профессиональной выставке
* От потребителя услуг лаборатории
* другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4.2** Что определило Ваш выбор заказать услугу в нашей лаборатории:

|  |  |
| --- | --- |
| * известность лаборатории
 | * месторасположение лаборатории
 |
| * стоимость услуг
 | * репутация персонала лаборатории
 |
| * рекомендации знакомых
 |  □ финансовая надежность компании |
| * отзывы в Интернет
 |  □ реклама лаборатории в сми |
| * другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 |

**4.3** Оставьте, пожалуйста, Ваши пожелания по улучшению нашей работы с заказчиками.

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

**4.4** Если у Вас имеются замечания, касающиеся деятельности ИЛЦ, укажите их, пожалуйста.

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

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

Сведения, полученные при опросе, используются ИЛЦ ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по железнодорожному транспорту» для повышения эффективности системы менеджмента и качества оказываемых услуг.

Анкету можно отправить удобным для Вас способом на почтовый адрес: 105066, г. Москва 1-й Басманный переулок 8 стр. 2, или электронный адрес: fcrw@mail.ru