**Приложение 4 к СОП 3.3.2015.126 изд.2 (2020)**

**АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАКАЗЧИКА**

**Уважаемые господа!**

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» проводит мероприятия по изучению мнения клиентов по качеству работы нашего учреждения.

Мы считаем, что информация, полученная нами из заполненных анкет, позволит значительно оптимизировать работу учреждения и в еще большей степени повысить её качество, и уверены, что принимаемые нами меры будут способствовать укреплению наших партнерских отношений.

**Ваше мнение очень важно для нас!**

Информация, полученная в результате опроса, является конфиденциальной, передаче третьим лицам не подлежит.

|  |
| --- |
| 1. **Краткая информация о Вашей компании** (по желанию)
 |
| Название |  |
| Город |  |

|  |
| --- |
| 1. **Ориентировочный финансовый объем всех работ и услуг, выполняемых нашим учреждением для Вашей компании** **в месяц:**
 |
| менее 5 000 руб. | ⁫ |  |
| 5 001 – 10 000 руб. | ⁫ |  |
| 10 001 – 50 000 руб. | ⁫ |  |
| 50 001 – 100 000 руб. | ⁫ |  |
| более 100 000 руб. | ⁫ |  |
| другое |  |

|  |
| --- |
| 1. **Информация о системе качества в Вашей компании:**
 |
| Действует ли в Вашей компании система качества, соответствующая ИСО 9001:2008 | Да ⁫ | Нет ⁫ |
| Сертифицирована ли система качества? | Да ⁫ | Нет ⁫ |

|  |
| --- |
| 1. **Что наиболее важно для Вас при выборе поставщика работ и услуг?**

(отметьте по степени важности) |
|  | **Степень важности** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Цена |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Качество |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Оперативность |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Территориальная близость |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Давние связи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Имидж поставщика |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Другое |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. **В течении какого времени Вы сотрудничаете с нами?**
 |
| менее года | ⁫ |  |
| 1 – 2 года | ⁫ |  |
| 3 – 5 лет | ⁫ |  |
| более 5 лет | ⁫ |  |
| 1. **Какие виды работ и услуг Вам оказывает наше учреждение?**
 |
| экспертиза проектной и нормативной документации | ⁫ |  |  |
| экспертиза продукции и технической документации | ⁫ |  |  |
| лабораторные исследования, испытания и измерения | ⁫ |  |  |
| производственный контроль | ⁫ |  |  |
| другое | ⁫ |  |  |
| 1. **Оцените уровень сотрудничества с нашим учреждением:**

(«0» - нет ответа, «1» - неудовлетворительная оценка, «2» - средняя оценка, «3» - максимально положительная оценка) |
| **№** | **Вопросы** | **Степень** **удовлетворенности сотрудничеством** **с нашим** **учреждением** | **Степень** **удовлетворенности сотрудничеством с нашими** **конкурентами** |
| «0» | «1» | «2» | «3» | «0» | «1» | «2» | «3» |
| 1 | Соответствует ли качество предоставленных работ и услуг согласованным требованиям (условиям заявок)? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Оперативно ли проводится работа по Вашим запросам, замечаниям, претензиям, рекламациям: | х | х | х | х | х | х | х | х |
| 2.1 | Санитарными врачами (отдел гигиены и экспертиз) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 | Лабораториями |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 | бухгалтерией |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.4 | другое |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Доступность информации об учреждении |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Компетентность персонала |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Конкурентоспособная цена |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. | Сроки выполнения работ и услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. **Из каких источников Вы получаете информацию о нашей организации?**
 |
| Специализированные издания | ⁫ | Интернет | ⁫ |
| Средства массовой информации | ⁫ | Наши клиенты | ⁫ |
|  |  | Другое | ⁫ |
| 1. **Порекомендовали бы Вы нас своим коллегам?**
 |
| Да | ⁫ | Нет | ⁫ |
| 1. **Ваши предложения по улучшению нашей работы с клиентами?**
 |
|  |
|  |
|  |

**Дата заполнения анкеты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г**