**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**