**ОПРОС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАКАЗЧИКА**

**Уважаемый заказчик!**

Мы благодарим Вас за сотрудничество с испытательной лабораторией ООО «Титан» и хотели бы в дальнейшем более полно выполнять Ваши требования к нам.

С этой целью просим оценить степень Вашей удовлетворенности от работы с нами и значимость перечисленных ниже оценочных показателей.

**Заказчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Наименование объектов оценки**: качество проведения испытаний, процесс взаимодействия с заказчиком, процесс оказания услуг, процесс калькуляции стоимости проведения испытаний.

|  |  |
| --- | --- |
| **Шкала удовлетворенности, А** | **Шкала значимости, Б** |
| 5 баллов – высокая степень удовлетворенности  4 балла – хорошая степень удовлетворенности  3 балла – средняя степень удовлетворенности  2 балла – низкая степень удовлетворенности  1 балл – полная неудовлетворенность | 1 – показатель чрезвычайно важен  0,75 – показатель важен  0,5 – степень важности показателя нестабильна, определяется обстоятельствами  0,2 – степень важности показателя низкая  0,1 – показатель абсолютно не важен |

| **Оценочные показатели** | **Ответы** | |
| --- | --- | --- |
| **шкала А** | **шкала Б** |
| **1. Качество проведения испытаний**  Как вы оцениваете функциональные характеристики оказываемой услуги: | | |
| оперативность (сроки) проведения испытаний |  |  |
| точность полученных результатов |  |  |
| используемое при испытаниях оборудование |  |  |
| безопасность проведения испытаний |  |  |
| квалификация сотрудников испытательной лаборатории |  |  |
| условия хранения испытываемых образцов продукции |  |  |
| процедура приема-передачи отобранных для испытаний образцов |  |  |
| **2. Процесс взаимодействия с заказчиком**  Как Вы оцениваете наши отношения: | | |
| климат общения |  |  |
| вежливость, отзывчивость |  |  |
| доступность, коммуникабельность |  |  |
| исполнительность и доверие по результатам выполненных работ |  |  |
| длительность оформления документов (договора, протоколов испытаний, отчетных документов и т.д.) |  |  |
| **3. Процесс оказания услуги (проведения испытаний)**  Что по Вашему мнению является важным в наших отношениях: | | |
| ритмичность |  |  |
| оперативность |  |  |
| своевременность |  |  |
| сохранность при транспортировании, хранении |  |  |
| способность удовлетворять требуемый объем испытаний |  |  |
| **4. Процесс калькуляции стоимости проведения испытаний**  Как вы оцениваете: | | |
| уровень стоимости проведения испытаний |  |  |
| способность испытательной лаборатории удерживать уровень стоимости |  |  |
| **5. Общая оценка удовлетворенности** |  |  |

Ваши предложения по улучшению степени выполнения нами Ваших требований:

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

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

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

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

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

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

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

Благодарим Вас за участие!

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

дата должность подпись расшифровка подписи