

Анкета оценки удовлетворенности потребителя (Заказчика)

Уважаемые господа!

Просим Вас заполнить анкету оценки удовлетворённости потребителя выполненными АО «ВО «Безопасность» работами или оказанными услугами.

Анкета разделена на два основных раздела (А) и (Б). Оба раздела охватывают одну и ту же тематику вопросов, но в разделе А мы хотели бы узнать, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены деятельностью АО «ВО «Безопасность» по каждому из критериев оценки, а в разделе Б – что Вы ожидаете от АО «ВО «Безопасность», как исполнителя работ или услуг и насколько важен или не важен для Вас каждый из перечисленных критериев оценки. Полученная нами информация поможет выявить приоритетные направления улучшений в работе с потребителями.

Раздел А: Удовлетворённость

Используя приведённую ниже шкалу по выставлению оценок, обведите цифру, соответствующую степени Вашей удовлетворённости по каждому приведённому критерию, либо слова «не применимо», если Вы считаете, что у Вас недостаточно данных для оценки по какому-либо критерию.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Абсолютно неудовлетворен								Абсолютно удовлетворен	

Критерии		Баллы											
№ 1	Соответствие качества выполненных работ/оказанных услуг условиям договора/контракта	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
№ 2	Соблюдение сроков выполнения работ/оказания услуг	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
№ 3	Выполнение всех условий договора/контракта	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
№ 4	Оперативность принятия мер по вашим замечаниям и предложениям	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
№ 5	Уровень профессионализма наших работников	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
№ 6	Доступность информации о наших видах работ/услуг и возможностях предприятия	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
№ 7	Качество оформления документов	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
№ 8	Соблюдение принципов культуры безопасности и требований охраны труда при выполнении работ/оказании услуг по договору/контракту	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
№ 9	Соблюдение норм и правил Российской Федерации (документов лицензионной базы зарубежных заказчиков) при выполнении работ/оказании услуг по договору/контракту	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
№ 10	Использование ранее полученного опыта или извлеченных уроков при выполнении работ/оказании услуг	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Укажите, пожалуйста, причины снижения оценки _____

Ваши предложения по улучшению нашей работы с потребителями _____

Раздел Б: Важность

Для более точной оценки:

– выберите **самый важный** для Вас критерий и оцените его важность, обведя соответствующую цифру от 1 до 10;

– оцените важность остальных критериев, сравнивая их с критерием высшей важности, обведите соответствующую цифру.

1	2-3	4	5	6-7	8	9-10
Абсолютно не важен	Не важен	Скорее не важен	Иногда важен	Скорее важен	Важен	Чрезвычайно важен

Критерии		Баллы										
№ 1	Соответствие качества выполненных работ/оказанных услуг условиям договора/контракта	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ 2	Соблюдение сроков выполнения работ/оказания услуг	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ 3	Выполнение всех условий договора/контракта	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ 4	Оперативность принятия мер по вашим замечаниям и предложениям	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ 5	Уровень профессионализма наших работников	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ 6	Доступность информации о наших видах работ/услуг и возможностях предприятия	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ 7	Качество оформления документов	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ 8	Соблюдение принципов культуры безопасности и требований охраны труда при выполнении работ/оказании услуг по договору/контракту	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ 9	Соблюдение норм и правил Российской Федерации (документов лицензионной базы зарубежных заказчиков) при выполнении работ/оказании услуг по договору/контракту	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ 10	Использование ранее полученного опыта или извлеченных уроков при выполнении работ/оказании услуг	Не применимо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Укажите, пожалуйста, другие, не отраженные в таблице, значимые для Вас критерии (при их наличии): _____

Информация о потребителе

Наименование организации: _____

Электронный адрес: _____

Оцениваемые работы: _____

Анкету заполнил: _____

(должность, ФИО, подпись, дата, тел., e-mail)

Примечание – Пожалуйста, направьте заполненную анкету по адресу: feedbackbox@vosafety.ru, safety@vosafety.ru