

**АНКЕТА**

**для оценки качества услуг, выполняемых в области испытаний продукции**

**I Статистические данные:**

**Вы представляете:**

- Крупный агропромышленный холдинг
- Крупное предприятие
- Малое предприятие
- ИП
- Частное лицо

**Наименование услуг, оказываемых Вам ФГБУ «Белгородская МВЛ» (можно отметить несколько):**

- Исследование пищевой продукции
- Исследование кормов
- Исследование биологического материала
- Исследование почвы
- Исследование семян и саженцев
- Фитосанитарные исследования
- Услуги фумигации
- Сертификация продукции
- Услуги органа инспекции

**Сколько лет Вы работаете с ФГБУ «Белгородская МВЛ»?**

- это мое первое обращение
- менее 1 года
- от 1 года до 5 лет
- более 5 лет

**Как часто Вы обращаетесь в ФГБУ «Белгородская МВЛ»?**

- Ежедекадно или чаще
- Ежемесячно
- Ежеквартально
- 1 раз в полугодие
- 1 раз в год

**Каким образом Вы получаете информацию о лаборатории:**

- Сайт МВЛ
- Реклама в СМИ
- Рекомендации третьих лиц
- Специализированные семинары и выставки
- Личное общение с сотрудниками МВЛ

**Важно ли для Вас наличие у лаборатории аккредитации:**

- |                                     |                             |                              |
|-------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| в национальной системе аккредитации | <input type="checkbox"/> да | <input type="checkbox"/> нет |
| в зарубежной системе аккредитации   | <input type="checkbox"/> да | <input type="checkbox"/> нет |

## II. Оценка удовлетворенности сотрудничеством

Рассмотрите, пожалуйста, весь свой опыт общения с нашей организацией и оцените Вашу удовлетворенность в баллах по следующим показателям, где:

### **Балл удовлетворённости показателем (от 0 до 5)**

5 – полная удовлетворенность;

4 – высокая степень удовлетворенности;

3 – хорошая степень удовлетворенности: ожидания оправдываются, но восхищения не возникает;

2 – средняя степень удовлетворенности: ожидания оправдываются;

1 – низкая степень удовлетворенности: ожидания оправдываются в редких случаях;

0 – отсутствует удовлетворённость по результатам оказываемых услуг.

Показатели	Балл удовлетворенности показателем	Комментарии (при желании)
1. Устраивает ли Вас полнота получаемой информации?		
2. Устраивают ли Вас условия договора на выполнение услуг?		
3. Как Вы оцениваете обслуживание при приеме образцов?		
4. Устраивает ли Вас спектр предоставляемых услуг?		
5. Устраивает ли Вас качество проведения испытаний?		
6. Устраивают ли Вас сроки проведения испытаний?		
7. Устраивает ли Вас оформление результатов исследований?		
8. Как Вы оцениваете ценовую политику лаборатории?		
9. Как Вы оцениваете отношения к просьбам и пожеланиям заказчика со стороны сотрудников МВЛ?		
10. Устраивает ли Вас качество консультаций?		

Возникло ли у Вас желание отказа от услуг ФГБУ «Белгородская МВЛ»?  да  нет  
Если «да», то по какой причине \_\_\_\_\_

Пользуетесь ли Вы услугами других независимых лабораторий?  да  нет

Какой процент выделенных на лабораторные исследования средств Вы расходуете в нашей лаборатории?  %

Если «да», то каковы причины обращения в другие лаборатории \_\_\_\_\_

**Уважаемый Заказчик, укажите ниже Ваши предложения по повышению привлекательности наших услуг:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за ответы на наши вопросы и просим сообщить (по желанию):**

Наименование организации, в которой вы работаете	
Занимаемая должность	
Телефон	
E-mail	

\_\_\_\_\_  
(дата)