

**АНКЕТА**

для оценки качества услуг, выполняемых в области испытаний продукции

Сколько лет вы работаете с ФГБУ «Белгородская МВЛ»?

1 год       от 1 года до 5 лет       от 5 до 10 лет       свыше 10 лет

Как часто вы обращаетесь в ФГБУ «Белгородская МВЛ»?

впервые       не менее одного раза в 6 месяцев

не менее одного раза в год       не менее \_\_\_\_ раз в \_\_\_\_

Наименование услуг, оказываемых Вам ФГБУ «Белгородская МВЛ»:

\_\_\_\_\_

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

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.

Балл значимости показателя (от 1 до 5)

5 – показатель чрезвычайно важен;

4 – показатель важен;

3 – степень важности показателя не стабильна и определяется обстоятельствами;

2 – степень важности показателя низкая;

1 – оценочный показатель не влияет на качество оказываемых услуг.

Свойства первого уровня	Свойства второго уровня	Балл удовлетворённости показателем	Балл значимости показателя
1. Удовлетворённость качеством исполнения услуги	1. Выполнение обязательств по оказанию услуги		
	2. Доступность персонала организации для Заказчика		
	3. Быстрота реагирования		
	4. Отношение к просьбам и пожеланиям заказчика		
	5. Стоимость обслуживания		
2. Удовлетворённость качеством сотрудничества с организацией	1. Качество консультаций		
	2. Ценовая политика		
	3. Условия предоставления услуг		
	4. Качество выполнения услуг и их оформление		
	5. Сроки выполнения работ		

Важно ли для вас наличие у лаборатории аккредитации:

в национальной системе аккредитации       да       нет

в зарубежной системе аккредитации       да       нет

**Возникло ли у вас желание отказа от услуг ФГБУ «Белгородская МВЛ»?**

да  нет

Если «да», то по какой причине \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

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

**Пользуетесь ли вы услугами других независимых лабораторий?**  да  нет

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

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

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

\_\_\_\_\_  
(дата)