**Анкета удовлетворённости услугами Независимой экспертной металловедческой лаборатории (НЭМЛ) АО «ВПО «ЗАЭС»**

|  |
| --- |
| **Обратная связь:** |
| Наименование организации\* |  |
| Город\* |  |
| Телефон |  |
| Адрес |  |
| E-mail |  |
| Контактное лицо |  |
| \* - обязательные для заполнения поля |

|  |
| --- |
| В течение какого промежутка времени Вы пользуетесь услугами НЭМЛ? |
| Менее 1 года | 1 год | 2 года | 3 года | Более 3 лет |

Оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале степень Вашей удовлетворенности нашими услугами (1 - плохо …….10 - превосходно):

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Соответствует ли качество наших услуг согласованным требованиям (условиям договоров)? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Своевременно ли осуществляется оказание услуг по проведению испытаний? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Доступна ли для Вас информация о наших услугах? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Оперативно ли проводится нами работа по Вашим заявкам? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Оперативно ли проводится нами рассмотрение Ваших замечаний и претензий по качеству оказанных услуг? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Удовлетворены ли Вы отношением наших сотрудников к Вам при осуществлении договорных отношений? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Удовлетворены ли Вы качеством и сроками проведения испытаний? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Рекомендовали бы Вы другим потребителям услуги нашей лаборатории? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Из каких источников Вы обычно получаете информацию о наших услугах:**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Специализированные издания |
|  |  СМИ |
|  |  Интернет |
|  |  Выставки |
|  |  Партнеры |
|  |  Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Ваше мнение о качестве наших услуг в сравнении с другими лабораториями?**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  качество уступает |
|  |  качество не отличается |
|  |  качество превосходит |

**Что наиболее важно для Вас при выборе лаборатории?**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Цена |
|  |  Качество |
|  |  Территориальная близость |
|  |  Надежность  |
|  |  Давние связи |
|  |  Имидж лаборатории |
|  |  Другое  |

**Что позволило бы Вам увеличить объем заказов?**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Введение дополнительных скидок |
|  |  Улучшение качества услуг |
|  |  Снижение цены  |
|  |  Соблюдение сроков оказания услуг |
|  |  Расширение номенклатуры испытаний |
|  |  Уменьшение времени выполнения заказа |
|  |  Другое  |

**Ваши предложения по улучшению нашей работы:**

*Заполненную анкету просим прислать на е-mail* *lab@zaes.ru*

***Спасибо за уделенное время!***