**АНКЕТА потребителя (заказчика)**

Для того чтобы четко представлять себе требования и ожидания заказчиков относительно качества услуг, оказываемых органом по сертификации ООО «НПО ПОЖЦЕНТР», мы просим Вас ответить на следующие вопросы. Для нас важно узнать ВАШЕ мнение!

|  |
| --- |
| **\*Полное наименование предприятия:**  **ФИО руководителя предприятия:** **Должность и ФИО, заполнившего анкету:**  *Контактная информация:***Телефон/факс:** **e-mail:** **1. Из каких источников Вы узнали о ООО «НПО ПОЖЦЕНТР»?**  1. **Какие критерии для Вас являются наиболее важными при получении услуг, оказываемых**

**ООО «НПО ПОЖЦЕНТР»?**□ сроки выполнения□ уровень цен□ компетентность исполнителя □ другое . .1. **Своевременно ли выполнялись работы в соответствии с договором?**

□ своевременно□ несвоевременно по уважительным причинам□ несвоевременно**4. Оцените уровень цен**□ низкие □ средние □ высокие**5. Оцените компетентность исполнителя по пятибалльной шкале от 1 до 5,** **где 5 наивысшая оценка**□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 |

|  |
| --- |
| **6. Приходилось ли исполнителю исправлять документы, после их передачи?** □ ДА □ НЕТукажите причины **7. Считаете ли Вы, что исполнитель был с Вами некорректен?**□ ДА □ НЕТв чем это проявлялось**8. С какими проблемами Вы столкнулись при работе с работниками ООО «НПО ПОЖЦЕНТР»?**    **9. Оцените, насколько быстро решались проблемы, возникающие во время работы** □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5**10. \*\*Укажите претензии относительно деятельности по оказанию услуг ООО «НПО ПОЖЦЕНТР»**       **11. Ваши предложения по улучшению качества услуг ООО «НПО ПОЖЦЕНТР»**    **12. Воспользуетесь ли Вы услугами нашей организации в следующий раз?**□ ДА □ НЕТ  укажите причиныДата заполнения анкеты: **Благодарим за сотрудничество!** |

\*Анкету заказчика можно заполнить анонимно. В случае, заполнения анкеты без указания наименования предприятия и контактной информации по сведениям, указанным в п. 10 будет проведен анализ СМ со стороны руководства. Регистрироваться такая претензия не будет.

\*\* Претензии подаются по адресу: 111524, Москва г., Перовская ул., дом № 1, стр.10, эт.1, пом. VI, ком.5

e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ответственный за регистрацию претензий – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Претензия предоставляется в произвольной форме с указанием данных о предъявляющем претензию, датой и подписью уполномоченного лица организации, приложений в виде документов, раскрывающих суть проблемы (при необходимости) или в форме, которая представлена на сайте www.firecert.ru.

В претензии указываются предложения по исправлению ситуации.

Информацию о состоянии претензии на любом этапе ее управления можно получить посредством официальных запросов предъявителя претензии.