**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 □ НЕТ  укажите причины  **7. Считаете ли Вы, что исполнитель был с Вами некорректен?**  □ ДА □ НЕТ  в 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 причины  Дата 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.