

Настанова з якості			Система управління якістю ОС УНДІРТ		
Форма замовника	опитувальної анкети	Додаток М	Сторінка 1 сторінок 2		Зміна

Ф-НЯ-02.06

Шановний замовнику!

Ми вдячні за те, що своїм партнером у виконанні робіт з сертифікації. Ви обрали наше підприємство. В ОС УНДІРТ впроваджена та сертифікована власна система управління якістю UA 2.027.01587-05 дійсний до 01.08.2010 р.

Проголошена нашим керівництвом політика у сфері якості спрямована на забезпечення високої якості послуг, які ми надаємо, та максимальне задоволення потреб наших замовників щодо цих послуг.

*З метою подальшого підвищення якості робіт нам дуже важливо знати **Вашу** оцінку їх виконання, тому просимо відповісти на нижчезазначені запитання. Ми будемо вдячні **Вам** за пропозиції щодо удосконалення якості послуг, які ми надаємо, і обов'язково їх врахуємо.*

№ з/п	Запитання	Оцінка (бали)			
		1	3	4	5
1	Ваша оцінка процесу прийняття заявки?	1	3	4	5
2	Ваша задоволеність прийнятим рішенням?	1	3	4	5
3	Ваша оцінка процесу укладання договору?	1	3	4	5
4	Ваша оцінка процесу відбору зразків?	1	3	4	5
5	Ваша задоволеність результатами випробувань та їх оформленням?	1	3	4	5
6	Ваша оцінка процесу обстеження виробництва?	1	3	4	5
7	Ваша оцінка процесу атестації виробництва?	1	3	4	5
8	Ваша оцінка процесу видачі сертифіката?	1	3	4	5
9	Ваша оцінка процесу технічного нагляду?	1	3	4	5
10	Ваша оцінка якості документів, які Вам видаються?	1	3	4	5
11	Ваша задоволеність процесом зв'язку з нашим підприємством?	1	3	4	5
12	Ваша оцінка терміну виконання робіт?	1	3	4	5
13	Ваша оцінка вартості виконуваних робіт?	1	3	4	5
14	Ваша задоволеність рівнем компетентності персоналу?	1	3	4	5
15	Ваша задоволеність рівнем культури обслуговування?	1	3	4	5
16	Ваша задоволеність режимом роботи підприємства?	1	3	4	5
17	Ваша оцінка доступності інформації про наше підприємство?	1	3	4	5
18	Ваша оцінка доступності інформації про виконувані роботи?	1	3	4	5
19	Ваша оцінка взаємодії з ОС з боку фінансових розрахунків (рахунки, податкові накладні)?	1	3	4	5
20	Ваша оцінка якості та строків оформлення звітних документів (акти здачі-приймання)?	1	3	4	5
21	Ваша оцінка порядку замовлення копій сертифікатів відповідності та строків виконання робіт з виготовлення копій?	1	3	4	5

Просимо окреслити вибраний варіант відповіді.

Настанова з якості			Система управління якістю ОС УНДІРТ	
Форма замовника	опитувальної анкети	Додаток М	Сторінка 2 сторінок 2	Зміна

№ з/п	Запитання	Так*	Ні*
1	Ви наш постійний клієнт?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1	Чи співпрацювали Ви раніше з аналогічними підприємствами? (якщо "Так", то дайте відповідь на запитання 1.2 – 1.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Чи рівень якості надання наших послуг вищий, ніж у аналогічних підприємств, з якими Ви співпрацювали раніше?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Чи маєте Ви намір продовжувати співпрацю з нашим підприємством?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Чи задовольняє Вас працівник, з яким безпосередньо контактуєте?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Чи зацікавили Вас задані запитання?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

** у вибраному Вами варіанті відповіді поставити відмітку, наприклад, або*

Просимо Вас прокоментувати випадки незадовільної оцінки, за їх наявності _____

Будемо вдячні за надані пропозиції та побажання: _____

Ми бажаємо Вам успіху і будемо раді, якщо Ви будете нашим постійним партнером.

Просимо Вас відіслати цю анкету по факсу: +380487224583 або скан-копію на електронну адресу gladkih@uniirt.com.ua